

BAB III
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PENUMPANG MELALUI KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Penumpang KA Kaligung relasi Semarang- Tegal)

Pada bab ini, akan disajikan hasil penelitian yang telah diolah menggunakan *Microsoft Excel* dan *SPSS (Statistical Program for Social Science)* versi 20.0. Data tersebut diperoleh melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner kepada 100 responden. Responden dalam penelitian ini adalah Pengguna jasa layanan angkutan Kereta Api Kaligung.

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas sebagai uji coba untuk mendapatkan instrumen yang sah (*valid*) dan handal (*reliabel*) sebelum instrumen digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Validitas didefinisikan sebagai ukuran seberapa cermat suatu tes melakukan fungsi ukurannya. Suatu alat ukur yang valid tidak sekedar mengungkapkan data dengan tetap, akan tetapi juga harus memberikan gambaran mengenai data tersebut. Sedangkan reliabel diartikan jika instrumen tersebut digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama dapat menghasilkan data yang sama pula. Uji validitas dan uji reliabilitas dari indikator – indikator dalam penelitian ini menggunakan *SPSS (Statistical Program for Social Science)* versi 20.0. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas dan

reliabilitas indikator – indikator dari variabel dalam penelitian yang akan diujikan:

1.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui valid tidaknya butir pertanyaan yang diajukan. Suatu angket dikatakan valid (sah) jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut (Santoso, 2001).

Pada pengujian instrumen ini menggunakan 30 responden sebagai sampel dengan tujuan tiap pertanyaan dalam kuesioner benar – benar memiliki tingkat validitas yang dapat diandalkan sebelum pertanyaan sampai pada sejumlah responden yang telah ditentukan. Alat yang digunakan untuk menguji validitas kuisisioner pada penelitian ini adalah berdasarkan rumus *corrected item total correlation* dengan bantuan komputer program SPSS (*Satistical Package for Social Science*). Untuk menentukan nomor item yang valid dan yang gugur, digunakan taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$) dengan kriteria pengujian analisis sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka butir pertanyaan tersebut valid
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

Berikut data hasil uji validitas dari variabel Kualitas Pelayanan (X1) yang dapat dilihat pada tabel 3.1 :

Tabel 3.1
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Kriteria
Kualitas Pelayanan (X1)	Kondisi kebersihan KA Kaligung	0,561	0,3061	Valid
	Fasilitas fisik di dalam gerbong secara visual	0,541	0,3061	Valid
	Penampilan petugas KA Kaligung	0,611	0,3061	Valid
	Pengaturan tata ruang di dalam gerbong	0,552	0,3061	Valid
	Perhatian secara individu oleh petugas KA Kaligung	0,578	0,3061	Valid
	Pelayanan petugas sesuai yang dihendaki oleh penumpang	0,541	0,3061	Valid
	Kedatangan KA Kaligung tepat waktu	0,420	0,3061	Valid
	Kehandalan dan kecekatan petugas KA Kaligung	0,723	0,3061	Valid
	Kecepatan dan ketepatan petugas KA Kaligung	0,586	0,3061	Valid
	Pelayanan yang baik dan jelas oleh petugas KA Kaligung	0,597	0,3061	Valid
	Petugas <i>cleaning service</i> menjaga kebersihan KA Kaligung	0,527	0,3061	Valid
	Petugas <i>security</i> menjaga keamanan di dalam gerbong KA Kaligung	0,707	0,3061	Valid
	Kenyamanan penumpang selama dalam perjalanan menggunakan KA Kaligung	0,696	0,3061	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 3.1 dapat dilihat bahwa angka r hitung pada semua item yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan (X1) lebih besar dari angka r tabel sebesar 0,3061. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa semua item yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah valid yaitu semua indikator dapat digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan.

Adapun hasil perhitungan validitas untuk variabel Harga (X2) dapat dilihat pada tabel 3.2 :

Tabel 3.2
Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2)

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Kriteria
Harga (X2)	Keterjangkauan lokasi stasiun	0,725	0,3061	Valid
	Kemudahan mendapatkan tiket KA Kaligung	0,824	0,3061	Valid
	Tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan tiket KA Kaligung	0,773	0,3061	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel 3.2 dapat diketahui bahwa seluruh indikator memiliki nilai r hitung $\geq r$ tabel. Sehingga semua item dinyatakan valid dan semua indikator pada variabel Harga (X2) dapat mengukur variabel Harga.

Adapun hasil perhitungan validitas untuk variabel Kepuasan Konsumen (Z) dapat dilihat pada tabel 3.3 berikut ini :

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Z)

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Kriteria
Kepuasan Konsumen (Z)	Kesesuaian Pelayanan di dalam KA Kaligung dengan harapan penumpang	0,862	0,3061	Valid
	Kepuasan terhadap layanan di dalam KA Kaligung secara umum	0,734	0,3061	Valid
	Harga tiket KA Kaligung sesuai dengan pelayanan yang didapat	0,788	0,3061	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 3.3 dapat dilihat bahwa seluruh item dinyatakan valid karena, angka r hitung pada semua item variabel Kepuasan Konsumen (Z) lebih besar dari angka r tabel sebesar 0,3061 atau dengan kata lain r hitung $> r$ tabel. Sehingga semua indikator dapat digunakan untuk mengukur variabel Kepuasan Konsumen.

Selanjutnya hasil perhitungan validitas untuk variabel Loyalitas Pelanggan (Y) dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut ini :

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Kriteria
Loyalitas Pelanggan (Y)	Konsisten dalam menggunakan jasa KA Kaligung	0,921	0,3061	Valid
	Merekomendasikan orang lain untuk menggunakan jasa KA Kaligung	0,864	0,3061	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel 3.4 dapat diketahui bahwa seluruh indikator pada variabel Loyalitas Pelanggan (Y) memiliki nilai $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$. Sehingga semua item dinyatakan valid dan semua indikator pada variabel Loyalitas Pelanggan (Y) dapat mengukur variabel Loyalitas.

1.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu uji yang menunjukkan sejauh mana pengukuran itu dapat memberikan hasil yang relatif tidak beda dilakukan pengulangan pengukuran terhadap subjek yang sama. Uji ini hanya dapat dilakukan pada pertanyaan-pertanyaan yang valid saja. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alpha atau *Cronbach's Alpha*, instrumen yang mempunyai reliabilitas. Kaidah – kaidah dalam pengambilan keputusan untuk melakukan uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

1. Jika angka *Cronbach Alpha* melebihi 0,60 ($Cronbach Alpha > 0,60$) maka, dapat diartikan bahwa variabel tersebut reliabel.

2. Jika angka *Cronbach Alpha* kurang dari 0,60 (*Cronbach Alpha* < 0,60) maka, dapat diartikan bahwa variabel tersebut tidak reliabel.

Berikut adalah hasil uji reliabilitas dari variabel – variabel penelitian yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), Kepuasan Konsumen (Z) dan Loyalitas Pelanggan (Y):

Tabel 3.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,840	0,60	Reliabel
Harga (X2)	0,663	0,60	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Z)	0,688	0,60	Reliabel
Loyalitas Pelanggan (Y)	0,735	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Pada awal pengujian realibilitas dengan 30 responden, terdapat 4 item pernyataan yang ada pada variabel harga (X2). Namun terdapat satu item yang harus dihapus agar variabel tersebut reliabel. Sehingga pada variabel harga hanya terdapat 3 pernyataan. Setelah satu item dihapus, didapat nilai *cronbach alpha* variabel Harga sebesar 0,663. Sama halnya dengan variabel Loyalitas Pelanggan (Y). Pada awal penyebaran, terdapat 4 item pernyataan. Namun 2 item pada variabel loyalitas pelanggan harus dihapus agar variabel tersebut reliabel. Sehingga tersisa 2 item pernyataan dengan didapat nilai *cronbach alpha* sebesar 0,686. Selain itu, nilai *cronbach alpha* dari variabel Kualitas Pelayanan (X1) didapat 0,881 dan nilai Kepuasan Pelanggan (Z) didapat 0,772. Nilai- nilai tersebut lebih besar dari *alpha* (0,60) sehingga

dinyatakan reliabel. Dengan demikian, dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

3.2 Analisis Deskripsi Variabel

Berikut ini analisis deskriptif dari jawaban responden yang didapat melalui kuesioner yang telah disebarkan kepada 100 responden.

1.2.1 Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

Lovelock dan Wright (2008) menyatakan kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi konsumen.

Pada penelitian ini variabel Kualitas Pelayanan diukur dengan indikator – indikator dari dimensi *Tangible* (kewujudan), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap/ ketanggapan), *Emphaty* (empati), dan *Assurance* (jaminan). Kualitas layanan merupakan jaminan terbaik untuk menciptakan dan mempertahankan kesetiaan konsumen yang artinya pelayanan yang berkualitas dari perusahaan akan mempengaruhi loyalitas konsumen. Persepsi responden mengenai indikator pada Kualitas Pelayanan antara lain :

1. *Tangible* (Kewujudan)

Kewujudan pada penelitian ini yaitu berupa pemberian layanan kepada penumpang yang meliputi kondisi maupun fasilitas fisik didalam KA Kaligung yang ditawarkan, sampai penampilan fisik petugasnya.

3.2.1.1 Kondisi kebersihan KA Kaligung

Kualitas pelayanan pada jasa angkutan kereta api kaligung salah satunya yaitu gerbong kereta yang selalu terjaga kebersihannya dapat memberikan kenyamanan pada penumpang selama perjalanan. Adapun persepsi pengguna jasa angkutan kereta api kaligung terhadap pernyataan “Kondisi kebersihan di dalam KA Kaligung baik” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.6
Kondisi kebersihan KA Kaligung

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	34	34
2	Setuju	64	64
3	Kurang setuju	2	2
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel 3.6 dapat dilihat bahwa 34 orang atau 34% responden menjawab sangat setuju bahwa KA Kaligung bersih, dan ada 64 orang atau 64% responden yang setuju bahwa KA Kaligung bersih. Serta terdapat 2 orang atau 2% responden yang menjawab kurang setuju. Kebersihan di dalam KA Kaligung yang dinilai sudah baik harus selalu dijaga, walaupun jarak

tempuh perjalanan hanya memakan waktu kurang lebih 2 jam. Kebersihan baik pada pada gerbong tempat duduk maupun kamar mandi akan selalu menjadi perhatian bagi penumpang, karena gerbong yang *full AC* dan kamar mandi yang tidak dibersihkan setiap waktu akan menimbulkan rasa bau yang dapat mengganggu kenyamanan dalam perjalanan penumpang.

3.2.1.2 Fasilitas fisik di dalam gerbong secara visual

Fasilitas fisik di dalam gerbong yang menarik seperti interior yang modern, pemilihan warna yang menenangkan, maupun gerbong *restaurant* yang *aesthetic* juga dapat memberikan kenyamanan penumpang selama perjalanan. Berikut persepsi pengguna jasa angkutan kereta api kaligung terhadap pernyataan “Fasilitas fisik di dalam gerbong KA Kaligung secara visual menarik” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.7
Fasilitas fisik di dalam gerbong secara visual

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	12	12
2	Setuju	76	76
3	Kurang setuju	12	12
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Total		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tabel 3.7 menunjukkan 12 orang atau 12% responden menjawab sangat setuju bahwa fasilitas fisik di dalam gerbong KA Kaligung secara visual menarik, dan ada 76 orang atau 76% responden yang setuju. Namun responden sebanyak 12 orang menjawab kurang setuju atas pernyataan

tersebut. Visual yang menarik dari fasilitas fisik didalam gerbong mungkin bukan merupakan faktor utama yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang. Namun, hal ini dapat menunjukkan seberapa baik kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumennya. Visual yang sedap dipandang mata juga akan memberikan rasa nyaman penumpang untuk terus menggunakan jasa KA Kaligung.

3.2.1.3 Penampilan petugas KA Kaligung

Seorang petugas pada pelayanan jasa dapat mempresentasikan kualitas perusahaan penyedia layanan jasa itu sendiri. Salah satunya yaitu penampilan yang tampak pada petugas pelayanan. Berikut persepsi pengguna jasa angkutan kereta api kaligung terhadap pernyataan “Penampilan petugas KA Kaligung bersih dan rapi” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.8
Penampilan petugas KA Kaligung

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	32	32
2	Setuju	67	67
3	Kurang setuju	1	1
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Total		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel 3.8 dapat dilihat 32 orang atau 32% responden menjawab sangat setuju bahwa penampilan petugas KA Kaligung bersih dan rapi, dan ada 67 orang atau 67% responden yang setuju bahwa penampilan petugas KA Kaligung bersih dan rapi. Serta terdapat 1 orang atau 1% dari responden yang

menjawab kurang setuju. Penampilan petugas KA Kaligung telah sesuai dengan SOP yang diterapkan tiap perusahaan. Selalu terlihat rapi, wangi, teratur membuat petugas terlihat profesional, menarik, dan enak dipandang. Namun responden yang kurang setuju menyatakan bahwa para pramusaji memang bersih dan rapih namun petugas *cleaning service* terkadang tidak menjaga kebersihan diri (bau badan). Hal ini perlu diperhatikan, karena bukan hanya kondektur maupun pramusaji yang diharuskan bersih dan rapi, namun petugas di dalam gerbong secara keseluruhan akan selalu mendapat perhatian penumpang.

3.2.1.4 Pengaturan tata ruang di dalam gerbong

Pengaturan tata ruang yang tepat dapat mencerminkan perusahaan yang memberikan perhatian pada penumpang. Memberikan kenyamanan pada penumpang merupakan hal utama demi mencapai harapan yang dikehendahi penumpang. Berikut persepsi pengguna jasa angkutan kereta api kaligung terhadap pernyataan “Pengaturan tata ruang di dalam KA Kaligung baik” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.9
Pengaturan tata ruang di dalam gerbong

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	16	16
2	Setuju	66	66
3	Kurang setuju	18	18
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Tabel 3.9 menunjukkan sebanyak 16 responden sangat setuju bahwa pengaturan tata ruang di dalam KA Kaligung baik. 66 orang lainnya atau 66 % dari responden setuju dengan pernyataan tersebut. Sedangkan 18 responden menjawab kurang setuju. Kondisi tata ruang yang baik dengan tidak berhadapan serta tidak berantakan memberikan rasa nyaman bagi sebagian besar penumpang. Namun beberapa penumpang yang kurang setuju menganggap bahwa jarak antar kursi masih terlalu sempit, juga ruang bagasi untuk sudut paling akhir di tiap gerbong sangat minim. Serta penempatan kursi dua arah terkadang memusingkan penumpang bila mendapat kursi yang tidak searah dengan jalannya kereta.

2. *Emphaty* (Empati)

Empati dalam penelitian ini yaitu rasa empati/ komitmen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT KAI dalam menyelesaikan atau mengurus kepentingan penumpang.

3.2.1.5 Perhatian secara individu oleh petugas KA Kaligung

Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari perhatian para petugasnya terhadap penumpang. Perhatian yang diberikan secara individual tanpa memandang status tiap penumpangnya. Berikut persepsi pengguna jasa angkutan kereta api kaligung terhadap pernyataan “Petugas KA memberikan perhatian secara individu terhadap penumpang dalam penyampaian layanan KA” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.10
Perhatian secara individu oleh petugas KA Kaligung

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	10	10
2	Setuju	60	60
3	Kurang setuju	26	26
4	Tidak Setuju	4	4
5	Sangat tidak setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel 3.10 dapat dilihat 10 orang atau 10% responden menjawab sangat setuju bahwa petugas KA Kaligung memberikan perhatian secara individu terhadap penumpang dalam penyampaian layanan KA, dan ada 60 orang atau 60% responden yang setuju atas pernyataan tersebut. Serta 26 orang menyatakan kurang setuju, dan 4 orang atau 4% dari responden yang menjawab tidak setuju. Petugas KA Kaligung telah melakukan kewajibannya dalam hal memperdulikan penumpang, tidak mengabaikan, serta memberi edukasi dari pertanyaan para konsumen. Namun tidak sedikit pula penumpang yang kurang setuju maupun tidak setuju karena mereka menganggap sebagian petugas tidak tampak memberi arahan/perhatian secara personal namun hanya memperhatikan penumpang secara keseluruhan.

3.2.1.6 Pelayanan petugas sesuai yang dihendaki oleh penumpang

Pelayanan petugas dapat mencerminkan kualitas pelayanan sebuah perusahaan. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh penumpang. Berikut persepsi pengguna jasa angkutan kereta

api kaligung terhadap pernyataan “Pelayanan petugas KA Kaligung sesuai dengan yang Saya kehendaki” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.11
Pelayanan petugas sesuai yang dikehendaki oleh penumpang

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	14	14
2	Setuju	78	78
3	Kurang setuju	8	8
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Tabel 3.11 menunjukkan sebanyak 14 responden sangat setuju bahwa pelayanan petugas KA Kaligung sesuai dengan yang mereka kehendaki. Lalu 78 orang lainnya atau 78% dari responden juga setuju dengan pernyataan tersebut. Sedangkan 8 responden menjawab kurang setuju. Sebagian besar responden setuju karena pelayanan petugas KA Kaligung dirasa baik dan tepat. Pelayanan pas dan sesuai kebutuhan penumpang. Pelayanan juga telah mencerminkan kesesuaian dengan slogan perusahaan, "Anda adalah prioritas kami". Namun beberapa responden juga mengaku bahwa pelayanan yang didapat standar saja, petugas juga tidak menanyakan keadaan penumpang,

3. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan ditunjukkan dengan kinerja PT KAI yang menunjukkan kualitas terbaiknya pada penumpang, serta kehandalan petugas dalam menggunakan *skill* mereka saat melayani penumpang.

3.2.1.7 Kedatangan KA Kaligung tepat waktu

Kualitas pelayanan yang bermutu bagi jasa angkutan kereta api penumpang yaitu apabila jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta tepat waktu (*on time*). Ketepatan waktu ini dibutuhkan agar penumpang tidak lama menunggu dan kecewa. Berikut persepsi pengguna jasa angkutan kereta api kaligung terhadap pernyataan “Kedatangan KA Kaligung tepat waktu” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.12
Kedatangan KA Kaligung tepat waktu

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	29	29
2	Setuju	65	65
3	Kurang setuju	4	4
4	Tidak Setuju	2	2
5	Sangat tidak setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel 3.12 dapat dilihat sebanyak 29 orang atau 29 % responden sangat setuju atas pernyataan kedatangan KA Kaligung yang tepat waktu. Lalu 65 orang juga menyatakan setuju atas pernyataan tersebut. Ada 4 orang yang kurang setuju, dan 2 orang atau 2% dari responden menyatakan tidak setuju. Responden yang menjawab kurang setuju dan tidak setuju terhadap ketepatan waktu KA Kaligung, mereka memiliki pengalaman keterlambatan kereta atau *delay* yang memakan waktu cukup lama. Penumpang harus menunggu kereta cukup lama di peron stasiun tanpa diberitahu kapan waktu tepatnya kereta akan tiba. Pemberitahuan hanya diinformasikan melalui

pengeras suara dan tidak ada permintaan maaf secara langsung oleh petugas kereta api. Meskipun begitu, sebagian besar responden memaklumi keterlambatan kedatangan yang sangat jarang terjadi dan mengapresiasi ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan KA kaligung.

3.2.1.8 Kehandalan dan kecekatan petugas KA Kaligung

Kualitas pelayanan yang bermutu ditunjukkan pula dari sikap petugas yang handal dalam menyampaikan informasi dan kecekatan pada saat menjalankan tugas. Berikut persepsi pengguna jasa angkutan kereta api kaligung terhadap pernyataan “Petugas KA handal dan cekatan dalam menghadapi permasalahan pada penumpang di dalam KA Kaligung” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.13
Kehandalan dan kecekatan petugas KA Kaligung

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	14	14
2	Setuju	71	71
3	Kurang setuju	14	14
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	1
Total		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel 3.13 diatas, 14 orang menjawab sangat setuju bahwa petugas KA handal dan cekatan dalam menghadapi permasalahan pada penumpang di dalam KA Kaligung. Sebanyak 71 orang atau 71 % dari responden menjawab setuju, 14 orang menjawab kurang setuju, dan 1 orang menjawab sangat tidak

setuju atas pernyataan tersebut. Responden yang kurang setuju menyatakan bahwa beberapa petugas masih kurang memperhatikan atau tidak adanya perhatian khusus oleh petugas kepada penumpang. Selain itu juga responden yang sangat tidak setuju juga memiliki pengalaman pernah mengalami sakit maag selama perjalanan, tetapi petugas tidak tau bahkan tidak menyediakan p3k. Namun sebagian besar responden merasa petugas di KA Kaligung sudah cukup baik menangani masalah yang ada di kereta. Ketika petugas dibutuhkan, mereka akan langsung datang dan dengan sigap menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

4. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Daya tanggap berupa tanggapan/ respon petugas KA secara jelas dan bijaksana terhadap segala hal baik itu keluhan, saran, maupun permintaan yang dilayangkan penumpang.

3.2.1.9 Kecepatan dan ketepatan petugas KA Kaligung

Kualitas suatu pelayanan yang baik yaitu ketika petugas penyedia layanan jasa dapat memberikan pelayanan yang tepat sasaran sesuai dengan yang diinginkan penumpang. Berikut persepsi pengguna jasa angkutan KA Kaligung terhadap pernyataan “Petugas KA Kaligung cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada penumpang” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.14
Kecepatan dan ketepatan petugas KA Kaligung

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	18	18
2	Setuju	72	72
3	Kurang setuju	10	10
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel 3.14, sebanyak 18 orang sangat setuju bahwa petugas KA Kaligung cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada penumpangnya. Lalu 72 orang atau 72% responden setuju, dan 10 orang responden menyatakan kurang setuju atas pernyataan tersebut. Petugas KA selalu siap membantu penumpang jika dibutuhkan serta tidak membutuhkan waktu yang lama untuk memberikan pelayanan. Selalu dapat memberikan solusi yang dapat membantu penumpang dan cepat merespon bila ada permasalahan. Responden yang kurang setuju menyatakan bahwa beberapa petugas masih tidak terlalu cepat dalam menanggapi masalah, namun terlihat ada upaya dari petugas untuk membantu.

3.2.1.10 Pelayanan yang baik dan jelas oleh petugas KA Kaligung

Pelayanan dan pengarahan yang jelas serta tidak berbelit-belit dalam jasa angkutan kereta api mencerminkan kualitas petugasnya yang bermutu. Berikut persepsi pengguna jasa angkutan kereta api kaligung terhadap

pernyataan “Petugas memberikan pelayanan dan pengarahan yang baik dan jelas kepada penumpang ketika menghadapi permasalahan” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.15
Pelayanan yang baik dan jelas oleh petugas KA Kaligung

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	18	18
2	Setuju	70	70
3	Kurang setuju	12	12
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Tabel 3.15 menunjukkan 18 orang responden sangat setuju bahwa petugas telah memberikan pelayanan dan pengarahan yang baik dan jelas kepada penumpang ketika menghadapi permasalahan. Sebagian besar responden yaitu sebanyak 70 orang menyatakan setuju, dan 12 orang kurang setuju atas pernyataan tersebut. Petugas memberikan arahan sesuai dengan yang ditanyakan. Misal seperti jika ada kesalahan tempat duduk dapat diarahkan ke tempat duduk aslinya. Petugas juga selalu memberikan jawaban yang dibutuhkan ketika penumpang bertanya. Hanya terkadang beberapa petugas yang dijumpai tidak mampu memberi solusi.

5. Assurance (Jaminan)

Jaminan berupa pemberian pelayanan oleh PT KAI untuk membuat penumpang merasa aman dan nyaman selama dalam perjalanan.

3.2.1.11 Petugas *cleaning service* menjaga kebersihan gerbong KA Kaligung

Kualitas pelayanan yang baik ditunjukkan dari kinerja seluruh petugasnya tanpa terkecuali. Karena setiap petugas layanan akan selalu menjadi pusat perhatian penumpangnya. Berikut persepsi pengguna jasa angkutan kereta api kaligung terhadap pernyataan “Petugas *cleaning service* menjalankan tugasnya dengan selalu menjaga kebersihan setiap gerbong KA Kaligung” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.16
Petugas *cleaning service* menjaga kebersihan gerbong KA Kaligung

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	32	32
2	Setuju	65	65
3	Kurang setuju	3	3
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel 3.16 dapat dilihat 32 orang atau 32% reponden menyatakan sangat setuju bahwa petugas *cleaning service* menjalankan tugasnya dengan selalu menjaga kebersihan setiap gerbong KA Kaligung. Sebanyak 65 orang atau 65% responden setuju, dan 3 orang atau 3% responden menyatakan kurang setuju atas pernyataan tersebut. Kebersihan dikereta memang harus dijaga, untuk itu setiap diakhir perjalanan petugas kebersihan selalu berkeliling untuk mengambil sampah dari penumpang. Petugas *cleaning service* juga selalu mengecek kebersihan tiap gerbong. Sehingga setiap kereta

berhenti dan para penumpang masuk gerbong akan merasa nyaman dan bersih. Jarang pula ditemukan sampah berserakan di dalam gerbong. Hanya saja kebersihan fasilitas seperti tempat duduk maupun jendela masih perlu diperhatikan seperti debu dan noda- noda kotor.

3.2.1.12 Petugas *security* menjaga keamanan di dalam gerbong KA Kaligung

Rasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa angkutan kereta api sangat dibutuhkan oleh setiap penumpang. Kualitas pelayanan yang baik apabila dapat memberikan apa yang penumpang inginkan dan butuhkan. Berikut persepsi pengguna jasa angkutan kereta api kaligung terhadap pernyataan “Keberadaan petugas *security* di dalam KA Kaligung membuat Saya merasa aman” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.17
Petugas *security* menjaga keamanan di dalam gerbong KA Kaligung

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	25	25
2	Setuju	63	63
3	Kurang setuju	11	11
4	Tidak Setuju	1	1
5	Sangat tidak setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel 3.17 dapat diketahui bahwa 25 orang atau 25% dari responden sangat setuju bahwa Keberadaan petugas *security* di dalam KA Kaligung membuat penumpang merasa aman. Sebanyak 63 orang atau 63% dari

responden setuju, 11 orang menjawab kurang setuju, dan 1 orang tidak setuju. Petugas security selalu melakukan patroli sepanjang perjalanan. Sehingga penumpang merasa aman naik kereta, serta semua penumpang tertib. Di tengah maraknya kasus kejahatan, adanya petugas keamanan selama perjalanan, memunculkan rasa aman bagi penumpang. Namun responden yang kurang setuju dan tidak setuju beranggapan bahwa petugas security hanya lewat saja, tidak ada pengecekan khusus. Personil juga terlampau sedikit sehingga jarang sekali untuk dapat melihat mereka.

3.2.1.13 Kenyamanan penumpang selama dalam perjalanan menggunakan KA Kaligung

Rasa nyaman membuat penumpang merasa betah unruk menggunakan jasa angkutan kereta api secara berulang. Berikut persepsi pengguna jasa angkutan kereta api kaligung terhadap pernyataan “Saya merasa nyaman selama dalam perjalanan menggunakan KA Kaligung” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.18
Kenyamanan penumpang selama dalam perjalanan menggunakan KA Kaligung

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	34	34
2	Setuju	62	62
3	Kurang setuju	4	4
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel 3.18 dapat dilihat sebanyak 34 responden sangat setuju bahwa mereka merasa nyaman selama dalam perjalanan menggunakan KA Kaligung. Lalu 62 responden juga setuju atas pernyataan tersebut, dan 4 orang responden menyatakan kurang setuju. Sebagian besar penumpang merasa nyaman karena fasilitas kereta yang baik, serta petugas yg sangat membantu kebutuhan penumpang di dalam kereta sehingga selama responden menggunakan kaligung tidak pernah ada masalah. Selain itu karena waktu tempuh yang singkat serta dengan segala fasilitas yang diberikan sudah mencukupi kebutuhan perjalanan penumpang KA Kaligung.

1.2.1.14 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan data yang telah dipaparkan sebelumnya mengenai kualitas pelayanan, berikut ini akan disajikan tabel rekapitulasi jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan. Rekapitulasi jawaban responden ini dilakukan sehingga dapat diketahui secara jelas butir pertanyaan yang memiliki nilai diatas rata-rata serta butir pertanyaan mana yang memiliki nilai dibawah rata-rata. Hasil rekapitulasi jawaban ini nantinya dapat dijadikan dasar bagi peneliti dalam memberikan saran yang tepat sesuai dengan aspek-aspek yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

Tabel 3.19
Rata-rata Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Jumlah Responden	Kategori					Skor Total	Mean
		1	2	3	4	5		
P1	100	0	0	2	64	34	432	4,32
P2	100	0	0	12	76	12	400	4,00
P3	100	0	0	1	67	32	431	4,31
P4	100	0	0	18	66	16	398	3,98
P5	100	0	4	26	60	10	376	3,76
P6	100	0	0	8	78	14	406	4,06
P7	100	0	2	4	65	29	421	4,21
P8	100	1	0	14	71	14	397	3,97
P9	100	0	0	10	72	18	408	4,08
P10	100	0	0	12	70	18	406	4,06
P11	100	0	0	3	65	32	429	4,29
P12	100	0	1	11	63	25	412	4,12
P13	100	0	0	4	62	34	430	4,30
Mean Skor Variabel								4,11

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Keterangan :

P1. Kondisi kebersihan KA Kaligung

P2. Fasilitas fisik di dalam gerbong secara visual

P3. Penampilan petugas KA Kaligung

P4. Pengaturan tata ruang di dalam gerbong

P5. Perhatian secara individu oleh petugas KA Kaligung

P6. Pelayanan petugas sesuai yang dikehendaki oleh penumpang

P7. Kedatangan KA Kaligung tepat waktu

P8. Kehandalan dan kecekatan petugas KA Kaligung

- P9. Kecepatan dan ketepatan petugas KA Kaligung
- P10. Pelayanan yang baik dan jelas oleh petugas KA Kaligung
- P11. Petugas *cleaning service* menjaga kebersihan gerbong KA Kaligung
- P12. Petugas *security* menjaga keamanan di dalam gerbong KA Kaligung
- P13. Kenyamanan penumpang selama dalam perjalanan menggunakan KA Kaligung

Berdasarkan Tabel 3.19 dapat diketahui rata-rata skor kualitas pelayanan adalah 4, 11. Item dengan nilai rata-rata tertinggi di atas nilai rata-rata skor variabel ada 6 item yaitu item P1 mengenai kondisi kebersihan KA Kaligung dengan nilai rata-rata 4,32. Item P3 yaitu penampilan petugas KA Kaligung dengan nilai rata-rata 4,31, item P7 yaitu kedatangan KA Kaligung tepat waktu dengan nilai rata-rata 4,21, item P11 yaitu petugas *cleaning service* menjaga kebersihan gerbong KA Kaligung dengan nilai rata-rata 4,29, item P12 yaitu petugas *security* menjaga keamanan di dalam gerbong KA Kaligung dengan nilai rata-rata 4,12, dan item P13 yaitu kenyamanan penumpang selama dalam perjalanan menggunakan KA Kaligung dengan nilai rata-rata 4,30.

Selanjutnya item pernyataan dengan nilai rata-rata dibawah nilai rata rata skor variabel yaitu item pernyataan P2 mengenai fasilitas fisik di dalam gerbong secara visual dengan nilai rata-rata 4,00, item P4 mengenai pengaturan tata ruang di dalam gerbong dengan nilai rata-rata 3,98, item pernyataan P5 dengan perhatian secara individu oleh petugas KA Kaligung dengan nilai rata-rata 3,76, item P6 yaitu pelayanan petugas sesuai yang

dikehendaki oleh penumpang dengan nilai rata-rata 4,06, item P8 yaitu kehandalan dan kecekatan petugas KA Kaligung, item P9 kecepatan dan ketepatan petugas KA Kaligung dan P10 yaitu pelayanan yang baik dan jelas oleh petugas KA Kaligung dengan nilai di bawah rata-rata yaitu sebesar P8 3,97, P9 4,08, dan P10 4,06.

1.2.1.15 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan

Kategorisasi yang digunakan dalam variabel ini adalah sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik dan sangat tidak baik. Pemberian penilaian menggunakan tingkat pengukuran interval sehingga dapat mengkategorisasikan tingkatan persepsi responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan. Untuk memberikan penilaian terhadap variabel Kualitas Pelayanan, digunakan pengukuran interval dengan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan : I = Lebar Interval

R = Rentang, yaitu nilai kumulatif tertinggi dikurangi dengan
nilai kumulatif rendah

K = Jumlah Interval Kelas

Dalam penelitian ini, variabel Kualitas Pelayanan terdiri dari 13 pernyataan (indikator) berskala likert, jawaban dari setiap item pertanyaan memiliki jenjang skor 1-5, dengan kategori :

Skor 5 : sangat baik

Skor 4 : baik

Skor 3 : cukup baik

Skor 2 : tidak baik

Skor 1 : sangat tidak baik

Perhitungan interval kelas untuk variabel ini adalah sebagai berikut :

Jumlah Pernyataan : 13

Skor Maksimal : 65

Skor Minimal : 13

Jumlah Kelas : 5

$$I = \frac{R}{K} = \frac{65 - 13}{5} = 10,4$$

Setelah diketahui interval kelas dari variabel kualitas pelayanan, maka tabel distribusi nilai kategorisasi kualitas pelayanan dapat disusun pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.20
Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Skor	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	13 – 23,4	Sangat tidak Baik	0	0
2.	>23,4 – 33,8	Tidak Baik	0	0
3.	> 33,8 – 44,2	Cukup Baik	3	3%
4.	> 44,2 – 54,6	Baik	70	70%
5.	> 54,6 - 65	Sangat Baik	27	27%
Jumlah			100	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 3.20 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berada pada kategori baik karena sebanyak 70% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa angkutan KA Kaligung baik.

1.2.2 Persepsi Responden Terhadap Harga

Harga dapat diartikan sebagai jumlah uang (satuan moneter) dan atau aspek lain (non moneter) yang mengandung utilitas atau kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu jasa. (Tjiptono, 2006). Harga yang dimaksud pada penelitian ini yaitu efisiensi harga berupa non moneter dalam mendapatkan tiket KA Kaligung. Adapun indikator-indikator untuk mengukur variabel harga antara lain:

3.2.2.1 Keterjangkauan lokasi stasiun

Lokasi stasiun yang terjangkau akan memudahkan penumpang untuk menggunakan layanan jasa angkutan kereta api. Penumpang yang mendapatkan kemudahan tidak akan segan untuk melakukan pembelian ulang. Adapun tanggapan pengguna jasa angkutan KA Kaligung terhadap pernyataan “Lokasi stasiun terjangkau oleh kendaraan umum maupun pribadi” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.21
Keterjangkauan lokasi stasiun

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	34	34
2	Setuju	62	62
3	Kurang setuju	4	4
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Tabel 3.21 menunjukkan 34 orang atau 34% dari responden sangat setuju bahwa lokasi stasiun terjangkau oleh kendaraan umum maupun pribadi. Lalu sebanyak 62 orang menjawab setuju, dan 4 orang kurang setuju atas pernyataan tersebut. Stasiun kereta api Semarang Poncol, tempat pemberangkatan awal KA Kaligung, berada di pinggir jalan raya tepatnya di tengah kota. Sehingga terdapat banyak transportasi umum yang lalu lalang. Namun beberapa responden kurang setuju dikarenakan lokasi stasiun yang terletak ditengah keramaian, sehingga sering mengalami kemacetan.

3.2.2.2 Kemudahan mendapatkan tiket KA Kaligung

Kemudahan dalam mendapatkan tiket dapat memberikan kepuasan tersendiri pada penumpang. Sebaik apapun layanan yang diberikan, apabila tidak ada kemudahan dalam mendapatkan tiket, calon penumpang pun akan malas untuk melakukan pembelian ulang. Adapun tanggapan pengguna jasa angkutan KA Kaligung terhadap pernyataan “Tiket KA Kaligung mudah didapat” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.22
Kemudahan mendapatkan tiket KA Kaligung

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	44	44
2	Setuju	55	55
3	Kurang setuju	1	1
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Tabel 3.22 menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa tiket KA Kaligung mudah didapat. Sebanyak 44 responden sangat setuju, 55 responden setuju, dan 1 responden menyatakan kurang setuju atas pernyataan tersebut. Saat ini tiket KA dapat dibeli dengan aplikasi pembelian tiket yang telah disediakan KAI, dapat dibeli di alfamart atau indomaret, serta terdapat pula banyak agen penjualan tiket di dekat stasiun. Dengan segala kemudahan tersebut penumpang tidak perlu lagi antri dalam mendapatkan tiket. Selain itu jam keberangkatan yang banyak dalam sehari memudahkan penumpang untuk menggunakan jasa KA Kaligung.

1.2.2.3 Tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan tiket KA Kaligung

Efisiensi waktu merupakan kelebihan yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan jasa angkutan kereta api dalam hal untuk menarik calon penumpangnya. Adapun tanggapan pengguna jasa angkutan KA Kaligung terhadap pernyataan “Saya tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan tiket KA Kaligung” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.23
Tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan
tiket KA Kaligung

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	43	43
2	Setuju	55	55
3	Kurang setuju	2	2
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 3.23, terdapat 43 responden menjawab sangat setuju bahwa mereka tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan tiket KA Kaligung. Lalu 55 responden setuju, dan 2 responden menyatakan kurang setuju atas pernyataan tersebut. Sebagian besar responden menyatakan bahwa dijamin sekarang ini dimana teknologi telah berkembang pesat, tiket kereta api dapat dibeli melalui online dengan aplikasi manapun. Indomaret, alfamart dan agen penjualan tiket juga menjadi incaran para penumpang untuk membeli tiket sehingga tidak membutuhkan waktu lama mengantri di stasiun untuk mendapatkan tiket kereta api. Namun pemesanan tiket melalui online ini harus dibarengi dengan tersedianya akses internet. Sehingga apabila akses internet jelek, bisa membuang-buang waktu dan apabila penumpang sedang ramai, tiket bisa saja langsung seketika habis terjual.

1.2.2.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Harga

Berikut adalah tabel rekapitulasi jawaban responden tentang variabel harga. Rekapitulasi jawaban dilakukan untuk mengetahui indikator mana yang memiliki nilai diatas rata-rata dan indikator yang memiliki nilai dibawah rata-rata. Berikut adalah tabel rekapitulasi jawaban responden:

Tabel 3.24
Rata-rata Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga

Pernyataan	Jumlah Responden	Kategori					Skor Total	Mean
		1	2	3	4	5		
P14	100	0	0	4	62	34	430	4,30
P15	100	0	0	1	55	44	443	4,43
P16	100	0	0	2	55	43	441	4,41
Mean Skor Variabel								4,38

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Keterangan :

P14. Keterjangkauan lokasi stasiun

P15. Kemudahan mendapatkan tiket KA Kaligung

P16. Tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan tiket KA Kaligung

Berdasarkan tabel 3.24 diatas diketahui bahwa nilai rata – rata skor variabel harga yaitu 4,38. Nilai rata – rata ini digunakan sebagai alat ukur peneliti melihat jawaban responden yang masih berada di atas rata – rata maupun dibawah rata – rata. Indikator yang berada di atas nilai rata – rata adalah P15 yaitu kemudahan mendapatkan tiket KA Kaligung dengan nilai

rata-rata 4,43 dan P16 yaitu tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan tiket KA Kaligung dengan rata-rata 4,41. Sedangkan indikator yang berada di bawah rata – rata adalah P14 yaitu keterjangkauan lokasi stasiun dengan nilai rata – rata 4,30.

1.2.2.5 Kategorisasi Untuk Variabel Harga

Kategorisasi yang digunakan dalam variabel ini adalah sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik dan sangat tidak baik. Pemberian penilaian menggunakan tingkat pengukuran interval sehingga dapat mengkategorisasikan tingkatan persepsi responden terhadap variabel harga. Untuk memberikan penilaian terhadap variabel harga, digunakan pengukuran interval dengan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan :

I = Lebar Interval

R = Rentang, yaitu nilai kumulatif tertinggi dikurangi dengan nilai kumulatif rendah

K = Jumlah Interval Kelas

Dalam penelitian ini, variabel harga terdiri dari 3 pernyataan (indikator) berskala likert, jawaban dari setiap item pertanyaan memiliki jenjang skor 1-5, dengan kategori :

Skor 5 : sangat baik

Skor 4 : baik

Skor 3 : cukup baik

Skor 2 : tidak baik

Skor 1 : sangat tidak baik

Perhitungan interval kelas untuk variabel ini adalah sebagai berikut :

Jumlah Pernyataan : 3

Skor Maksimal : 15

Skor Minimal : 3

Jumlah Kelas : 5

$$I = \frac{R}{K} = \frac{15 - 3}{5} = 2,4$$

Setelah diketahui interval kelas dari variabel harga, maka tabel distribusi nilai

kategorisasi harga dapat disusun pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.25
Kategorisasi Variabel Harga

No.	Skor	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	3 – 5,4	Sangat tidak Baik	0	0
2.	>5,4 – 7,8	Tidak Baik	0	0
3.	> 7,8 – 10,2	Cukup Baik	4	4 %
4.	> 10,2 – 12,6	Baik	53	53 %
5.	> 12,6 - 15	Sangat Baik	43	43 %
Jumlah			100	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 3.25 dapat disimpulkan bahwa variabel harga berada pada kategori baik karena ada 53 orang atau 53% responden yang menyatakan bahwa harga yang diberikan oleh jasa angkutan KA Kaligung baik.

1.2.3 Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah *response* konsumen terhadap evaluasi perbedaan persepsi antara harapan sebelumnya dan kinerja sebenarnya dari produk atau layanan setelah dikonsumsi (Tse dan Peter, 1988). Dalam hal ini, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh PT KAI seperti yang diharapkan penumpang dengan pelayanan yang diperoleh atau dirasakan dapat membuat penumpang akan merasa puas dan ingin terus tetap loyal terhadap jasa transportasi KAI. Adapun indikator-indikator untuk mengukur variabel biaya dan kemudahan antara lain:

1.2.3.1 Kesesuaian Pelayanan di dalam KA Kaligung dengan harapan penumpang

Realita yang sesuai dengan harapan penumpang dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan penumpang dapat memberikan kepuasan pada diri mereka. Adapun tanggapan pengguna jasa angkutan KA Kaligung terhadap pernyataan “Pelayanan yang Saya dapat pada KA Kaligung sesuai dengan harapan Saya” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.26
Kesesuaian pelayanan di dalam KA Kaligung dengan
harapan penumpang

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	19	19
2	Setuju	79	79
3	Kurang setuju	2	2
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel 3.26, 19% dari responden atau sebanyak 19 orang sangat setuju bahwa pelayanan yang mereka dapat pada KA Kaligung sesuai dengan harapan mereka. Sedangkan 79% dari responden atau 79 orang menyatakan setuju, dan 2 orang responden kurang setuju terhadap pernyataan tersebut. Sebagian besar responden mengaku bahwa secara keseluruhan apa yang mereka butuhkan sudah ada dalam kereta api kaligung. Pelayanan yang baik serta memuaskan sudah sesuai dengan ekspektasi para penumpang.

1.2.3.2 Kepuasan terhadap layanan di dalam KA Kaligung secara umum

Layanan baik dalam bentuk fasilitas maupun kinerja petugas pemberi layanan sama-sama berperan penting dalam memberikan rasa puas baik dari aspek manapun pada diri penumpang. Adapun tanggapan pengguna jasa angkutan KA Kaligung terhadap pernyataan “Saya puas terhadap layanan KA Kaligung secara umum” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.27
Kepuasan terhadap layanan di dalam KA Kaligung secara umum

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	26	26
2	Setuju	73	73
3	Kurang setuju	1	1
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Tabel 3.27 menunjukkan 26 responden sangat setuju bahwa mereka puas terhadap layanan KA Kaligung secara umum. Lalu 73 responden menjawab setuju, dan 1 responden kurang setuju terhadap pernyataan tersebut. Responden yang merasa puas beranggapan bahwa layanan yang diberikan KA Kaligung secara keseluruhan sudah baik dan memuaskan. Baik dari segi waktu tempuh singkat, armadanya yang handal, fasilitas yang lengkap, serta layanan lain yang mereka dapatkan selama perjalanan tidak mengecewakan. Dapat dilihat pula bahwa sebagian besar responden puas, namun masih ada pula responden yang kurang puas. Ini harus tetap menjadi perhatian PT KAI bahwa layanan bukan hanya terbatas pada orang-orang yang melayani saja, namun dari seluruh aspek layanan perlu dijaga kualitasnya sehingga dapat memberikan kepuasan bagi penumpang.

1.2.3.3 Harga tiket KA Kaligung sesuai dengan pelayanan yang didapat
 Kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan produk maupun layanan yang didapat selalu menjadi pertimbangan penumpang dalam menggunakan jasa layanan angkutan penumpang. Apabila penumpang merasa rugi lalu merasa

enggan melakukan pembelian maka itu akan menjadi masalah pula bagi perusahaan. Adapun tanggapan pengguna jasa angkutan KA Kaligung terhadap pernyataan “Harga yang ditawarkan sesuai dengan pelayanan yang didapat” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.28
Harga tiket KA Kaligung sesuai dengan pelayanan yang didapat

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	26	26
2	Setuju	68	68
3	Kurang setuju	4	4
4	Tidak Setuju	2	2
5	Sangat tidak setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel 3.28, 26 responden menjawab sangat setuju bahwa harga yang ditawarkan oleh PT KAI sesuai dengan pelayanan yang mereka dapat selama menggunakan KA Kaligung. Sebanyak 68 responden juga menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Namun ada 4 responden menjawab kurang setuju dan 2 responden tidak setuju atas hal tersebut. Responden yang setuju mengakui bahwa harga yang di tawarkan sangat terjangkau untuk kereta antar kota dan kereta kelas ekonomi yang fasilitasnya tidak jauh dengan bisnis dan sudah sesuai dengan pelayanan yang didapatkan. Namun masih ada pula penumpang yang mengeluhkan harga tiket yang dirasa bisa lebih murah karena biaya yang mereka keluarkan untuk membeli tiket KA Kaligung sama dengan harga yang mereka keluarkan untuk

perjalanan luar kota yang jarak tempuhnya lebih jauh dibandingkan Semarang - Tegal.

1.2.3.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen

Berikut adalah tabel rekapitulasi jawaban responden tentang variabel kepuasan konsumen. Rekapitulasi jawaban dilakukan untuk mengetahui indikator mana yang memiliki nilai diatas rata-rata dan indikator yang memiliki nilai dibawah rata-rata. Berikut adalah tabel rekapitulasi jawaban responden:

Tabel 3.29
Rata-rata Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen

Pernyataan	Jumlah Responden	Kategori					Skor Total	Mean
		1	2	3	4	5		
P17	100	0	0	2	79	19	417	4,17
P18	100	0	0	1	73	26	425	4,25
P19	100	0	2	4	68	26	418	4,18
Mean Skor Variabel								4,20

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Keterangan :

P17. Kesesuaian pelayanan di dalam KA Kaligung dengan harapan penumpang

P18. Kepuasan terhadap layanan di dalam KA Kaligung secara umum

P19. Harga tiket KA Kaligung sesuai dengan pelayanan yang didapat

Berdasarkan tabel 3.29 diatas diketahui bahwa nilai rata – rata skor variabel kepuasan konsumen yaitu 4,20. Nilai rata – rata ini digunakan

sebagai alat ukur peneliti melihat jawaban responden yang masih berada di atas rata – rata maupun dibawah rata – rata. Indikator yang berada di atas nilai rata – rata adalah P18 yaitu kepuasan terhadap layanan di dalam KA Kaligung secara umum dengan nilai rata-rata 4,25. Sedangkan indikator yang berada di bawah rata – rata adalah P17 yaitu kesesuaian pelayanan di dalam KA Kaligung dengan harapan penumpang dan P19 yaitu harga tiket KA Kaligung sesuai dengan pelayanan yang didapat dengan nilai rata – rata 4,17 dan 4,18.

1.2.3.5 Kategorisasi Untuk Variabel Kepuasan Konsumen

Kategorisasi yang digunakan dalam variabel ini adalah sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Pemberian penilaian menggunakan tingkat pengukuran interval sehingga dapat mengkategorisasikan tingkatan persepsi responden terhadap variabel Kepuasan konsumen. Untuk memberikan penilaian terhadap variabel kepuasan konsumen, digunakan pengukuran interval dengan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan :

I = Lebar Interval

R = Rentang, yaitu nilai kumulatif tertinggi dikurangi dengan nilai kumulatif rendah

K = Jumlah Interval Kelas

Dalam penelitian ini, variabel kepuasan konsumen terdiri dari 3 pernyataan (indikator) berskala likert, jawaban dari setiap item pertanyaan memiliki jenjang skor 1-5, dengan kategori :

Skor 5 : sangat puas

Skor 4 : puas

Skor 3 : cukup puas

Skor 2 : tidak puas

Skor 1 : sangat tidak puas

Perhitungan interval kelas untuk variabel ini adalah sebagai berikut :

Jumlah Pernyataan : 3

Skor Maksimal : 15

Skor Minimal : 3

Jumlah Kelas : 5

$$I = \frac{R}{K} = \frac{15 - 3}{5} = 2,4$$

Setelah diketahui interval kelas dari variabel kepuasan konsumen, maka tabel distribusi nilai kategorisasi kepuasan konsumen dapat disusun pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.30
Kategorisasi Variabel Kepuasan konsumen

No.	Skor	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	3 – 5,4	Sangat tidak Puas	0	0
2.	>5,4 – 7,8	Tidak Puas	1	1 %
3.	> 7,8 – 10,2	Cukup Puas	4	4 %
4.	> 10,2 – 12,6	Puas	77	77 %
5.	> 12,6 - 15	Sangat Puas	18	18 %
Jumlah			100	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 3.30 dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan konsumen berada pada kategori puas dimana sebanyak 77% responden atau 77 orang menyatakan puas. Jadi responden memiliki anggapan bahwa mereka sudah puas dengan layanan yang diberikan oleh KA Kaligung baik.

1.2.4 Persepsi Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan

Pada KA Kaligung, apabila PT KAI dapat memperhatikan kepuasan pelanggan akan memperoleh beberapa manfaat pokok salah satunya yaitu dapat mendorong terciptanya loyalitas penumpang. Penumpang yang loyal paling utama ditandai dengan menggunakan jasa transportasi kereta api secara teratur dan terus menerus yang menunjukkan kesetiaannya terhadap jasa transportasi KAI. Untuk mengetahui persepsi responden mengenai tingkat loyalitas yang dimilikinya, maka berikut ini merupakan jawaban-jawaban responden mengenai indikator yang disusun melalui dua pernyataan sebagai berikut:

1.2.4.1 Konsisten dalam menggunakan jasa KA Kaligung

Penumpang yang terus menggunakan jasa angkutan KA Kaligung secara berulang perlu selalu dijaga sehingga tidak terjerat oleh jasa angkutan lain. Penumpang yang loyal dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam jangka panjang. Berikut tanggapan pengguna jasa angkutan KA Kaligung terhadap pernyataan “Saya selalu menggunakan jasa KA Kaligung untuk perjalanan Semarang – Tegal dan sebaliknya” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.31
Konsisten dalam menggunakan jasa KA Kaligung

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	41	41
2	Setuju	46	46
3	Kurang setuju	13	13
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel 3.31 dapat dilihat 41 orang sangat setuju bahwa mereka selalu menggunakan jasa KA Kaligung untuk perjalanan Semarang – Tegal dan sebaliknya. Lalu 46 orang responden setuju, dan 13 orang responden lainnya menyatakan kurang setuju terhadap pernyataan tersebut. Responden yang setuju selalu menggunakan jasa KA Kaligung karena keretanya yang nyaman dan jam keberangkatan yang bervariasi. Selain itu KA Kaligung juga mempunyai waktu tempuh yang cepat. Namun beberapa responden yang kurang setuju mengatakan bahwa saat ini terdapat banyak transportasi umum

lain yang menawarkan jasa angkutan penumpang dengan relasi yang sama (Semarang – Tegal) sehingga mereka tidak selalu menggunakan jasa angkutan KA Kaligung.

1.2.4.2 Merekomendasikan orang lain untuk menggunakan jasa KA Kaligung

Merekomendasikan orang lain untuk menggunakan jasa angkutan KA Kaligung juga merupakan salah satu bentuk loyalitas pada penumpang. Rekomendasi yang diberikan dari mulut ke mulut ini sebagai bentuk pemasaran dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Berikut tanggapan pengguna jasa angkutan KA Kaligung terhadap pernyataan “Saya merekomendasikan orang lain untuk menggunakan jasa transportasi KA Kaligung” dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.32
Merekomendasikan orang lain untuk menggunakan jasa KA Kaligung

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	31	31
2	Setuju	65	65
3	Cukup setuju	4	4
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel 3.32 dapat dilihat sebanyak 31 responden sangat setuju bahwa mereka merekomendasikan orang lain untuk menggunakan jasa transportasi KA Kaligung. Lalu 65 responden juga setuju atas pernyataan tersebut. Namun terdapat pula 4 orang responden yang kurang setuju akan hal

tersebut. Responden yang setuju merasa puas menggunakan KA Kaligung, baik dari segi kenyamanan, keamanan, dan pelayanan yang baik menjadi alasan utama mereka menyarankan kepada kerabat dekat. Namun beberapa responden juga memilih untuk menikmati dan menggunakan jasa angkutan KA Kaligung sendiri tanpa memberikan rekomendasi kepada orang lain.

1.2.4.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan

Berikut adalah tabel rekapitulasi jawaban responden tentang variabel loyalitas pelanggan. Rekapitulasi jawaban dilakukan untuk mengetahui indikator mana yang memiliki nilai diatas rata-rata dan indikator yang memiliki nilai dibawah rata-rata. Berikut adalah tabel rekapitulasi jawaban responden:

Tabel 3.33
Rata-rata Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan

Pernyataan	Jumlah Responden	Kategori					Skor Total	Mean
		1	2	3	4	5		
P20	100	0	0	13	46	41	428	4,28
P21	100	0	0	4	65	31	427	4,27
Mean Skor Variabel								4,27

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Keterangan :

P20. Konsisten dalam menggunakan jasa KA Kaligung

P21. Merekomendasikan orang lain untuk menggunakan jasa KA Kaligung

Berdasarkan tabel 3.33 diatas diketahui bahwa nilai rata – rata skor variabel loyalitas pelanggan yaitu 4,27. Nilai rata – rata ini digunakan sebagai alat ukur peneliti melihat jawaban responden yang masih berada di atas rata – rata maupun dibawah rata – rata. Indikator yang berada di atas nilai rata – rata adalah P20 yaitu konsisten dalam menggunakan jasa KA Kaligung dengan nilai rata-rata 4,28. Sedangkan indikator P21 yaitu merekomendasikan orang lain untuk menggunakan jasa KA Kaligung memiliki nilai rata – rata sama dengan skor variabel loyalitas pelanggan yaitu 4,27.

1.2.4.4 Kategorisasi Untuk Variabel Loyalitas Pelanggan

Kategorisasi yang digunakan dalam variabel ini adalah sangat loyal, loyal, cukup loyal, tidak loyal dan sangat tidak loyal. Pemberian penilaian menggunakan tingkat pengukuran interval sehingga dapat mengkategorisasikan tingkatan persepsi responden terhadap variabel loyalitas pelanggan. Untuk memberikan penilaian terhadap variabel loyalitas pelanggan, digunakan pengukuran interval dengan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan :

I = Lebar Interval

R = Rentang, yaitu nilai kumulatif tertinggi dikurangi dengan nilai kumulatif rendah

K = Jumlah Interval Kelas

Dalam penelitian ini, variabel kepuasan konsumen terdiri dari 2 pernyataan (indikator) berskala likert, jawaban dari setiap item pertanyaan memiliki jenjang skor 1-5, dengan kategori :

Skor 5 : sangat loyal

Skor 4 : loyal

Skor 3 : cukup loyal

Skor 2 : tidak loyal

Skor 1 : sangat tidak loyal

Perhitungan interval kelas untuk variabel ini adalah sebagai berikut :

Jumlah Pernyataan : 2

Skor Maksimal : 10

Skor Minimal : 2

Jumlah Kelas : 5

$$I = \frac{R}{K} = \frac{10 - 2}{5} = 1,6$$

Setelah diketahui interval kelas dari variabel loyalitas pelanggan, maka tabel distribusi nilai kategorisasi loyalitas pelanggan dapat disusun pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.34
Kategorisasi Variabel Loyalitas pelanggan

No.	Skor	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	2 – 3,6	Sangat tidak Loyal	0	0
2.	> 3,6 – 5,2	Tidak Loyal	4	4 %
3.	> 5,2 – 6,8	Cukup Loyal	7	7 %
4.	> 6,8 – 8,4	Loyal	62	62 %
5.	> 8,4 - 10	Sangat Loyal	27	27 %
Jumlah			100	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 3.34 dapat disimpulkan bahwa variabel loyalitas pelanggan berada pada kategori loyal dimana sebanyak 62% responden atau 62 orang menyatakan loyal. Jadi responden memiliki anggapan bahwa mereka loyal dengan jasa angkutan penumpang KA Kaligung.

1.3 Uji Hipotesis

3.3.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang

Analisis uji yang digunakan pada penelitian ini adalah uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji regresi linier sederhana, dan uji signifikansi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS yang disajikan sebagai berikut:

3.3.1.1 Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Nilai koefisien korelasi bisa dilihat pada tabel pedoman keeratan koefisien yang berfungsi untuk menunjukkan ada atau tidak adanya hubungan antar dua variabel (Sugiyono,

2014). Berikut hasil uji koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kepuasan penumpang (Z).

Berdasarkan Tabel 3.35 di bawah ini dapat diketahui bahwa koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang adalah 0,604. Artinya keeratan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang sebesar 0,604 dan masuk dalam kategori korelasi **kuat**. Jadi dapat dinyatakan bahwa jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan atau penurunan pada persepsi responden, maka akan memberikan pengaruh pada variabel kepuasan penumpang.

Tabel 3.35
Hasil Uji Koefisien Korelasi Variabel Kualitas Pelayanan
dan Kepuasan Penumpang

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Penumpang
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,604**
	Sig. (1-tailed)		,000
	N	100	100
Kepuasan Penumpang	Pearson Correlation	,604**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	
	N	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).			

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

3.3.1.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh atau seberapa besar kemampuan variable independen dalam menerangkan atau menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2009). Uji koefisien determinasi berikut ini menunjukkan besarnya persentase sumbangan antara variabel

kualitas pelayanan (X_1) terhadap variabel kepuasan penumpang (Z) menggunakan SPSS. Hasil perhitungan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.36
Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Kualitas
Pelayanan dan Kepuasan Penumpang

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,604 ^a	,365	,358	,93890
a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan				

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 3.36 diketahui hasil koefisien determinan variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan penumpang (Z) adalah sebesar 0,365 (*R Square*). Berikut perhitungan koefisien determinan:

$$\begin{aligned}
 KD &= R^2 \times 100\% \\
 &= 0,365 \times 100\% \\
 &= 36,5\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, mengartikan bahwa 36,5% variabel kepuasan penumpang (Z) dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (X_1). Sedangkan sisanya ($100\% - 36,5\% = 63,5\%$) adalah faktor lain di luar penelitian ini.

3.3.1.3 Regresi Linier Sederhana

Regresi linear sederhana adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan penumpang. Berikut hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.37
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Kualitas
Pelayanan dan Kepuasan Penumpang

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,682	1,192		3,088	,003
1 Kualitas Pelayanan	,167	,022	,604	7,502	,000

a. Dependent Variable: KepuasanPenumpang

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 3.37 di atas, dapat diketahui bahwa koefisien regresi untuk variabel X_1 adalah sebesar 0,167 dan untuk nilai konstantanya adalah 3,682. Berdasarkan keterangan tersebut maka terbentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,682 + 0,167 X_1$$

Dimana : Y = Kepuasan Penumpang

X_1 = Kualitas Pelayanan

Berdasarkan persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat diartikan bahwa :

1. Nilai konstan sebesar 3,682 yang menunjukkan bahwa tanpa adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1) maka kepuasan penumpang (Z) nilainya adalah 3,682 artinya jika koefisien kualitas pelayanan (X_1) bernilai 0 maka kepuasan penumpang (Z) bernilai positif 3,682.

2. Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,167 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang (Z) penumpang KA Kaligung. Dengan kata lain dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 1 satuan, maka akan berdampak pada peningkatan variabel kepuasan penumpang (Z) sebesar 0,167. Sehingga semakin baik variabel kualitas pelayanan (X_1) maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang (Z) pada KA Kaligung.

3.3.1.4 Uji Signifikansi

Pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan penumpang, dapat diketahui dengan melakukan pengujian menggunakan uji t. Nilai t *output* SPSS dapat dilihat pada kolom t, baris X_1 , tabel *coefficients (a)*. Berdasarkan Tabel 3.37 di atas, dapat diketahui bahwa hasil t hitung sebesar 7,502. Nilai t hasil perhitungan tersebut digunakan untuk menentukan hasil dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Dengan melihat tingkat keyakinan interval dengan signifikan $\alpha = 0,05$ atau sangat signifikan 5%. Apabila nilai probabilitas signifikansinya berada di bawah nilai 0,05, maka secara signifikan variabel bebas (X_1) memengaruhi variabel mediasi (Z). Berdasarkan Tabel 3.37 di atas dapat diketahui bahwa nilai probabilitas signifikansi adalah 0,00 yang berada di bawah 0,05 sehingga hipotesis 1 “Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang KA Kaligung” **diterima.**

2. Bisa juga dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Nilai t tabel diketahui dengan mencari df (*degree of freedom*) terlebih dahulu.

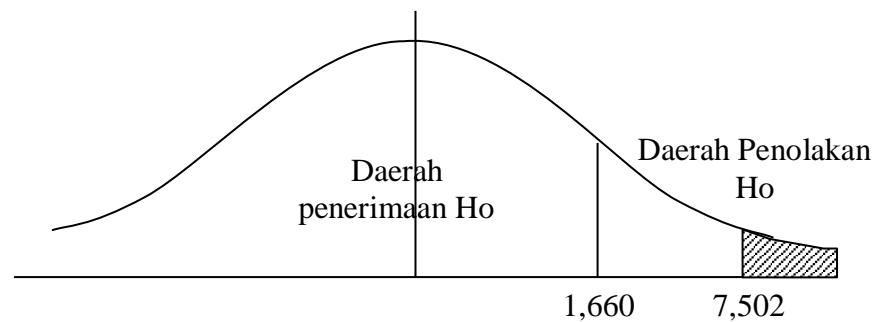
$$df = n - 2$$

$$= 100 - 2$$

$$= 98$$

Dengan df sebesar 98, maka apabila dilihat dalam tabel t one-tail dengan signifikansi 5% diperoleh nilai t tabel sebesar 1,660.

3. Penentuan kriteria sebagai berikut :
- H_0 diterima apabila t hitung $< t$ tabel, artinya variabel kualitas pelayanan (X_1) tidak memengaruhi variabel kepuasan penumpang (Z).
 - H_a diterima apabila t hitung $> t$ tabel, artinya variabel bebas kualitas pelayanan (X_1) memengaruhi variabel kepuasan penumpang (Z).
4. Nilai t hitung (7,502) $> t$ tabel (0,1654), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis 1 “Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang KA Kaligung” **diterima**. Untuk lebih jelasnya disajikan gambar berikut :



Gambar 3.1
Pengujian Hipotesis dengan t-test Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Penumpang

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

3.3.2 Analisis Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Penumpang

Analisis uji yang digunakan pada penelitian ini adalah uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji regresi linier sederhana, dan uji signifikansi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS yang disajikan sebagai berikut:

3.3.2.1 Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Nilai koefisien korelasi bisa dilihat pada tabel pedoman keeratan koefisien yang berfungsi untuk menunjukkan ada atau tidak adanya hubungan antar dua variabel (Sugiyono, 2014). Berikut hasil uji koefisien korelasi antara variabel harga (X_2) dan kepuasan penumpang (Z).

Berdasarkan Tabel 3.38 dibawah ini dapat diketahui bahwa koefisien korelasi antara variabel harga dan kepuasan penumpang adalah 0,578.

Artinya keeratan hubungan antara variabel harga dengan kepuasan penumpang sebesar 0,578 dan masuk dalam kategori korelasi **sedang atau cukup kuat**. Jadi dapat dinyatakan bahwa jika variabel harga mengalami kenaikan atau penurunan pada persepsi responden, maka akan memberikan pengaruh pada variabel kepuasan penumpang.

Tabel 3.38
Hasil Uji Koefisien Korelasi Variabel Harga dan Kepuasan Penumpang

Correlations			
		Biayadan Kemudahan	Kepuasan Penumpang
Harga	Pearson Correlation	1	,578**
	Sig. (1-tailed)		,000
	N	100	100
Kepuasan Penumpang	Pearson Correlation	,578**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	
	N	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).			

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

3.3.2.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh atau seberapa besar kemampuan variable independen dalam menerangkan atau menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2009). Uji koefisien determinasi berikut ini menunjukkan besarnya persentase sumbangan antara variabel harga (X_2) terhadap variabel kepuasan penumpang (Z) menggunakan SPSS. Hasil perhitungan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.39
Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Harga
dan Kepuasan Penumpang

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,578 ^a	,334	,328	,96112
a. Predictors: (Constant), Harga				

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 3.39 diketahui hasil koefisien determinan variabel harga (X_2) terhadap kepuasan penumpang (Z) adalah sebesar 0,334 (*R Square*). Berikut perhitungan koefisien determinan:

$$\begin{aligned}
 KD &= R^2 \times 100\% \\
 &= 0,334 \times 100\% \\
 &= 33,4\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, mengartikan bahwa 33,4% variabel kepuasan penumpang (Z) dapat dijelaskan oleh variabel harga (X_2). Sedangkan sisanya ($100\% - 33,4\% = 66,6\%$) adalah faktor lain di luar penelitian ini.

3.3.2.3 Regresi Linier Sederhana

Regresi linear sederhana adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara variabel harga dengan variabel kepuasan penumpang. Berikut hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.40
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Harga
dan Kepuasan Penumpang

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,366	1,035		5,182	,000
Harga	,551	,078	,578	7,016	,000
a. Dependent Variable: KepuasanPenumpang					

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 3.40 di atas, dapat diketahui bahwa koefisien regresi untuk variabel harga (X_2) adalah sebesar 0,551 dan untuk nilai konstantanya adalah 5,366. Berdasarkan keterangan tersebut maka terbentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5,366 + 0,551 X_2$$

Dimana : Y = Kepuasan Penumpang

X_2 = Harga

Berdasarkan persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat diartikan bahwa :

1. Nilai konstan sebesar 5,366 yang menunjukkan bahwa tanpa adanya pengaruh variabel harga (X_2) maka kepuasan penumpang (Z) nilainya adalah 5,366 artinya jika koefisien harga (X_2) bernilai 0 maka kepuasan penumpang (Z) bernilai positif 5,366.

2. Koefisien regresi untuk variabel harga (X_2) sebesar 0,551 yang menunjukkan bahwa variabel harga (X_2) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang (Z) penumpang KA Kaligung. Dengan kata lain dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel harga (X_2) sebesar 1 satuan, maka akan berdampak pada peningkatan variabel kepuasan penumpang (Z) sebesar 0,551. Sehingga semakin baik variabel harga (X_2) maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang (Z) pada KA Kaligung.

3.3.2.4 Uji Signifikansi

Pengaruh dari variabel harga terhadap variabel kepuasan penumpang, dapat diketahui dengan melakukan pengujian menggunakan uji t. Nilai t *output* SPSS dapat dilihat pada kolom t, baris X_2 , tabel *coefficients (a)*.

Berdasarkan Tabel 3.40 di atas, dapat diketahui bahwa hasil t hitung sebesar 7,016. Nilai t hasil perhitungan tersebut digunakan untuk menentukan hasil dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Dengan melihat tingkat keyakinan interval dengan signifikan $\alpha = 0,05$ atau sangat signifikan 5%. Apabila nilai probabilitas signifikansinya berada di bawah nilai 0,05, maka secara signifikan variabel bebas (X_2) memengaruhi variabel mediasi (Z). Berdasarkan Tabel 3.40 di atas dapat diketahui bahwa nilai probabilitas signifikansi adalah 0,00 yang berada di bawah 0,05 sehingga hipotesis 2 “Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang KA Kaligung” **diterima.**

2. Bisa juga dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Nilai t tabel diketahui dengan mencari df (*degree of freedom*) terlebih dahulu.

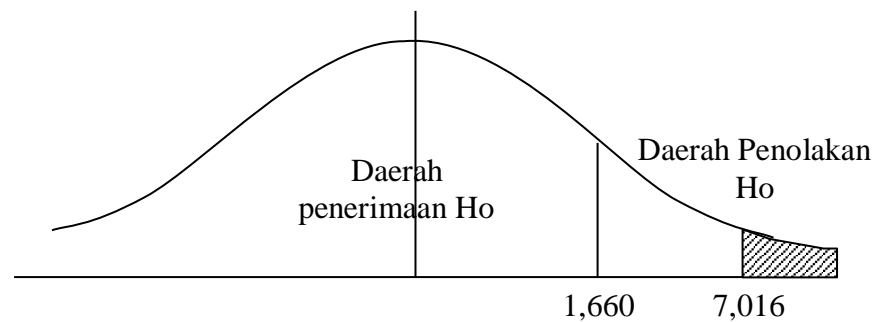
$$df = n - 2$$

$$= 100 - 2$$

$$= 98$$

Dengan df sebesar 98, maka apabila dilihat dalam tabel t one-tail dengan signifikansi 5% diperoleh nilai t tabel sebesar 1,660

3. Penentuan kriteria sebagai berikut :
- H_0 diterima apabila t hitung $< t$ tabel, artinya variabel harga (X_2) tidak memengaruhi variabel kepuasan penumpang (Z).
 - H_a diterima apabila t hitung $> t$ tabel, artinya variabel harga (X_2) memengaruhi variabel kepuasan penumpang (Z).
4. Nilai t hitung (7,016) $> t$ tabel (1,660), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis 2 “Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang KA Kaligung” **diterima**. Untuk lebih jelasnya disajikan gambar berikut :



Gambar 3.2
Pengujian Hipotesis dengan t-test Variabel Harga
Terhadap Kepuasan Penumpang

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

3.3.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Penumpang

Analisis uji yang digunakan pada penelitian ini adalah uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji regresi linier sederhana, dan uji signifikansi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS yang disajikan sebagai berikut:

3.3.3.1 Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Nilai koefisien korelasi bisa dilihat pada tabel pedoman keeratan koefisien yang berfungsi untuk menunjukkan ada atau tidak adanya hubungan antar dua variabel (Sugiyono, 2014). Berikut hasil uji koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X_1) dan Loyalitas Penumpang (Y).

Berdasarkan Tabel 3.41 dibawah ini dapat diketahui bahwa koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan loyalitas penumpang adalah 0,374. Artinya keeratan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan

loyalitas penumpang sebesar 0,374 dan masuk dalam kategori korelasi **lemah**. Jadi dapat dinyatakan bahwa jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan atau penurunan pada persepsi responden, maka kurang memberikan pengaruh pada variabel loyalitas penumpang.

Tabel 3.41
Hasil Uji Koefisien Korelasi Variabel Kualitas Pelayanan dan
Loyalitas Penumpang

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Loyalitas Penumpang
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,374**
	Sig. (1-tailed)		,000
	N	100	100
Loyalitas Penumpang	Pearson Correlation	,374**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	
	N	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).			

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

3.3.3.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh atau seberapa besar kemampuan variable independen dalam menerangkan atau menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2009). Uji koefisien determinasi berikut ini menunjukkan besarnya persentase sumbangan antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap variabel Loyalitas Penumpang (Y) menggunakan SPSS. Hasil perhitungan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.42
Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Pelayanan
dan Loyalitas Penumpang

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,374 ^a	,140	,131	1,01220
a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan				

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 3.42 diketahui hasil koefisien determinan variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap loyalitas penumpang (Y) adalah sebesar 0,140 (*R Square*). Berikut perhitungan koefisien determinan:

$$\begin{aligned}
 KD &= R^2 \times 100\% \\
 &= 0,140 \times 100\% \\
 &= 14\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, mengartikan bahwa 14% variabel loyalitas penumpang (Y) dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (X_1). Sedangkan sisanya ($100\% - 14\% = 86\%$) adalah faktor lain di luar penelitian ini.

3.3.3.3 Regresi Linier Sederhana

Regresi linear sederhana adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel loyalitas penumpang. Berikut hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.43
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Kualitas
Pelayanan dan Loyalitas Penumpang

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,431	1,286		2,669	,009
1 Kualitas Pelayanan	,096	,024	,374	3,994	,000
a. Dependent Variable: LoyalitasPenumpang					

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 3.43 di atas, dapat diketahui bahwa koefisien regresi untuk variabel X_1 adalah sebesar 0,096 dan untuk nilai konstantanya adalah 3,431. Berdasarkan keterangan tersebut maka terbentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,431 + 0,096 X_1$$

Dimana : Y = Loyalitas Penumpang

X_1 = Kualitas Pelayanan

Berdasarkan persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat diartikan bahwa :

1. Nilai konstan sebesar 3,431 yang menunjukkan bahwa tanpa adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1) maka loyalitas penumpang (Y) nilainya adalah 3,431 artinya jika koefisien kualitas pelayanan (X_1) bernilai 0 maka loyalitas penumpang (Y) bernilai positif 3,431.

2. Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,096 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas penumpang (Y) KA Kaligung. Dengan kata lain dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 1 satuan, maka akan berdampak pada peningkatan variabel loyalitas penumpang (Y) sebesar 0,096. Sehingga semakin baik variabel kualitas pelayanan (X_1) maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas penumpang (Y) pada KA Kaligung.

3.3.3.4 Uji Signifikansi

Pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas penumpang, dapat diketahui dengan melakukan pengujian menggunakan uji t. Nilai t *output* SPSS dapat dilihat pada kolom t, baris Kualitas Pelayanan, tabel *coefficients (a)*.

Berdasarkan Tabel 3.43 di atas, dapat diketahui bahwa hasil t hitung sebesar 3,994. Nilai t hasil perhitungan tersebut digunakan untuk menentukan hasil dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Dengan melihat tingkat keyakinan interval dengan signifikan $\alpha = 0,05$ atau sangat signifikan 5%. Apabila nilai probabilitas signifikansinya berada di bawah nilai 0,05, maka secara signifikan variabel bebas (X_1) memengaruhi variabel terikat (Y). Berdasarkan Tabel 3.43 di atas dapat diketahui bahwa nilai probabilitas signifikansi adalah 0,00 yang berada di bawah 0,05

sehingga hipotesis 3 “Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas penumpang KA Kaligung” **diterima**.

2. Bisa juga dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Nilai t tabel diketahui dengan mencari df (*degree of freedom*) terlebih dahulu.

$$df = n - 2$$

$$= 100 - 2$$

$$= 98$$

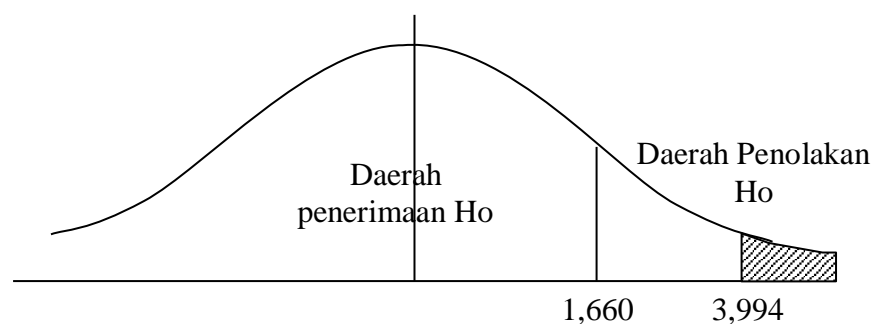
Dengan df sebesar 98, maka apabila dilihat dalam tabel t one-tail dengan signifikansi 5% diperoleh nilai t tabel sebesar 1,660

Penentuan kriteria sebagai berikut :

- a. H_0 diterima apabila t hitung $< t$ tabel, artinya variabel kualitas pelayanan (X_1) tidak memengaruhi variabel loyalitas penumpang (Y).
- b. H_a diterima apabila t hitung $> t$ tabel, artinya variabel bebas kualitas pelayanan (X_1) memengaruhi variabel loyalitas penumpang (Y).

Nilai t hitung (3,994) $> t$ tabel (1,660), maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Sehingga hipotesis 3 “Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas penumpang KA Kaligung” **diterima**. Untuk lebih jelasnya disajikan gambar berikut :



Gambar 3.3
Pengujian Hipotesis dengan t-test Variabel Kualitas
Pelayanan Terhadap Loyalitas Penumpang

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

3.3.4 Analisis Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Penumpang

Analisis uji yang digunakan pada penelitian ini adalah uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji regresi linier sederhana, dan uji signifikansi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS yang disajikan sebagai berikut:

3.3.4.1 Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Nilai koefisien korelasi bisa dilihat pada tabel pedoman keeratan koefisien yang berfungsi untuk menunjukkan ada atau tidak adanya hubungan antar dua variabel (Sugiyono, 2014). Berikut hasil uji koefisien korelasi antara variabel harga (X_2) dan Loyalitas Penumpang (Y).

Berdasarkan Tabel 3.44 dibawah ini dapat diketahui bahwa koefisien korelasi antara variabel harga dan loyalitas penumpang adalah 0,539. Artinya keeratan hubungan antara variabel harga dengan loyalitas penumpang sebesar

0,539 dan masuk dalam kategori korelasi **sedang**. Jadi dapat dinyatakan bahwa jika variabel harga mengalami kenaikan atau penurunan pada persepsi responden, maka cukup memberikan pengaruh pada variabel loyalitas penumpang.

Tabel 3.44
Hasil Uji Koefisien Korelasi Variabel Harga dan Loyalitas Penumpang

Correlations			
		Biayadan Kemudahan	Loyalitas Penumpang
Harga	Pearson Correlation	1	,539**
	Sig. (1-tailed)		,000
	N	100	100
Loyalitas Penumpang	Pearson Correlation	,539**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	
	N	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).			

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

3.3.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh atau seberapa besar kemampuan variable independen dalam menerangkan atau menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2009). Uji koefisien determinasi berikut ini menunjukkan besarnya persentase sumbangan antara variabel harga (X_2) terhadap variabel Loyalitas Penumpang (Y) menggunakan SPSS. Hasil perhitungan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.45
Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Harga
dan Loyalitas Penumpang

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,539 ^a	,290	,283	,91956
a. Predictors: (Constant), Harga				

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 3.45 diketahui hasil koefisien determinan variabel harga (X_2) terhadap loyalitas penumpang (Y) adalah sebesar 0,290 (*R Square*). Berikut perhitungan koefisien determinan:

$$\begin{aligned}
 KD &= R^2 \times 100\% \\
 &= 0,290 \times 100\% \\
 &= 29\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, mengartikan bahwa 29% variabel harga (X_2) dapat menjelaskan variabel loyalitas penumpang (Y). Sedangkan sisanya ($100\% - 29\% = 71\%$) adalah faktor lain di luar penelitian ini.

3.3.4.3 Regresi Linier Sederhana

Regresi linear sederhana adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara variabel harga dengan variabel loyalitas penumpang. Berikut hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.46
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Harga
dan Loyalitas Penumpang

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,306	,991		2,327	,022
Harga	,475	,075	,539	6,330	,000
a. Dependent Variable: LoyalitasPenumpang					

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 3.46 di atas, dapat diketahui bahwa koefisien regresi untuk variabel harga (X_2) adalah sebesar 0,475 dan untuk nilai konstantanya adalah 2,306. Berdasarkan keterangan tersebut maka terbentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,306 + 0,475 X_2$$

Dimana : Y = Loyalitas Penumpang

X_2 = Harga

Berdasarkan persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat diartikan bahwa :

1. Nilai konstan sebesar 2,306 yang menunjukkan bahwa tanpa adanya pengaruh variabel harga (X_2) maka loyalitas penumpang (Y) nilainya adalah 2,306 artinya jika koefisien harga (X_2) bernilai 0 maka loyalitas penumpang (Y) bernilai positif 2,306.

2. Koefisien regresi untuk variabel harga (X_2) sebesar 0,475 yang menunjukkan bahwa variabel harga (X_2) mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas penumpang (Y) KA Kaligung. Dengan kata lain dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel harga (X_2) sebesar 1 satuan, maka akan berdampak pada peningkatan variabel loyalitas penumpang (Y) sebesar 0,475. Sehingga semakin baik variabel harga (X_2) maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas penumpang (Y) pada KA Kaligung.

3.3.4.4 Uji Signifikansi

Pengaruh dari variabel harga terhadap variabel loyalitas penumpang, dapat diketahui dengan melakukan pengujian menggunakan uji t. Nilai t *output* SPSS dapat dilihat pada kolom t, baris harga, tabel *coefficients (a)*.

Berdasarkan Tabel 3.46 di atas, dapat diketahui bahwa hasil t hitung sebesar 6,330. Nilai t hasil perhitungan tersebut digunakan untuk menentukan hasil dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Dengan melihat tingkat keyakinan interval dengan signifikan $\alpha = 0,05$ atau sangat signifikan 5%. Apabila nilai probabilitas signifikansinya berada di bawah nilai 0,05, maka secara signifikan variabel bebas (X_2) memengaruhi variabel terikat (Y). Berdasarkan Tabel 3.46 di atas dapat diketahui bahwa nilai probabilitas signifikansi adalah 0,00 yang berada di bawah 0,05 sehingga hipotesis 4 “Harga berpengaruh positif terhadap loyalitas penumpang KA Kaligung” **diterima.**

2. Bisa juga dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Nilai t tabel diketahui dengan mencari df (*degree of freedom*) terlebih dahulu.

$$df = n - 2$$

$$= 100 - 2$$

$$= 98$$

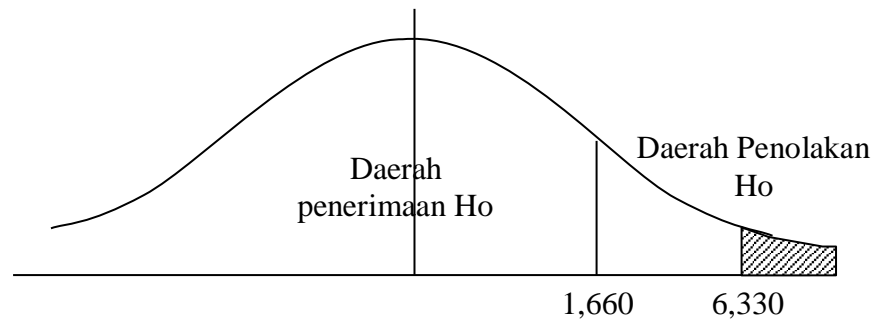
Dengan df sebesar 98, maka apabila dilihat dalam tabel t one-tail dengan signifikansi 5% diperoleh nilai t tabel sebesar 1,660

Penentuan kriteria sebagai berikut :

- a. H_0 diterima apabila t hitung $< t$ tabel, artinya variabel harga (X_2) tidak memengaruhi variabel loyalitas penumpang (Y).
- b. H_a diterima apabila t hitung $> t$ tabel, artinya variabel harga (X_2) memengaruhi variabel loyalitas penumpang (Y).

Nilai t hitung (6,330) $> t$ tabel (1,660), maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Sehingga hipotesis 4 “Harga berpengaruh positif terhadap loyalitas penumpang KA Kaligung” **diterima**. Untuk lebih jelasnya disajikan gambar berikut :



Gambar 3.4
Pengujian Hipotesis dengan t-test Variabel Harga
terhadap Loyalitas Penumpang

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

3.3.5 Analisis Pengaruh Kepuasan Penumpang terhadap Loyalitas

Penumpang

Analisis uji yang digunakan pada penelitian ini adalah uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji regresi linier sederhana, dan uji signifikansi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS yang disajikan sebagai berikut:

3.3.5.1 Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Nilai koefisien korelasi bisa dilihat pada tabel pedoman keeratan koefisien yang berfungsi untuk menunjukkan ada atau tidak adanya hubungan antar dua variabel (Sugiyono, 2014). Berikut hasil uji koefisien korelasi antara variabel Kepuasan Penumpang (Z) dan Loyalitas Penumpang (Y).

Berdasarkan Tabel 3.47 dibawah ini dapat diketahui bahwa koefisien korelasi antara variabel kepuasan penumpang dan loyalitas penumpang

adalah 0,500. Artinya keeratan hubungan antara variabel kepuasan penumpang dengan loyalitas penumpang sebesar 0,500 dan masuk dalam kategori korelasi **sedang**. Jadi dapat dinyatakan bahwa jika variabel kepuasan penumpang mengalami kenaikan atau penurunan pada persepsi responden, maka cukup memberikan pengaruh pada variabel loyalitas penumpang.

Tabel 3.47
Hasil Uji Koefisien Korelasi Variabel Kepuasan Penumpang dan Loyalitas Penumpang

Correlations			
		Kepuasan Penumpang	Loyalitas Penumpang
Kepuasan Penumpang	Pearson Correlation	1	,500**
	Sig. (1-tailed)		,000
	N	100	100
Loyalitas Penumpang	Pearson Correlation	,500**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	
	N	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).			

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

3.3.5.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh atau seberapa besar kemampuan variable independen dalam menerangkan atau menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2009). Uji koefisien determinasi berikut ini menunjukkan besarnya persentase sumbangan antara variabel kepuasan penumpang (Z) terhadap variabel Loyalitas Penumpang (Y) menggunakan SPSS. Hasil perhitungan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.48
Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Kepuasan Penumpang
dan Loyalitas Penumpang

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,500 ^a	,250	,242	,94527
a. Predictors: (Constant), KepuasanPenumpang				

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 3.48 diketahui hasil koefisien determinan variabel kepuasan penumpang (Z) terhadap loyalitas penumpang (Y) adalah sebesar 0,250 (*R Square*). Berikut perhitungan koefisien determinan:

$$\begin{aligned}
 KD &= R^2 \times 100\% \\
 &= 0,250 \times 100\% \\
 &= 25\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, mengartikan bahwa 25% variabel kepuasan penumpang (Z) dapat menjelaskan variabel loyalitas penumpang (Y). Sedangkan sisanya ($100\% - 25\% = 75\%$) adalah faktor lain di luar penelitian ini.

3.3.5.3 Regresi Linier Sederhana

Regresi linear sederhana adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara variabel kepuasan penumpang dengan variabel loyalitas penumpang. Berikut hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.49
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Kepuasan Penumpang
dan Loyalitas Penumpang

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,713	1,026		2,645	,010
1 Kepuasan Penumpang	,463	,081	,500	5,715	,000
a. Dependent Variable: LoyalitasPenumpang					

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 3.49 di atas, dapat diketahui bahwa koefisien regresi untuk variabel kepuasan penumpang adalah sebesar 0,463 dan untuk nilai konstantanya adalah 2,713. Berdasarkan keterangan tersebut maka terbentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,713 + 0,463 X$$

Dimana : Y = Loyalitas Penumpang

X = Kepuasan Penumpang

Berdasarkan persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat diartikan bahwa :

1. Nilai konstan sebesar 2,713 yang menunjukkan bahwa tanpa adanya pengaruh variabel kepuasan penumpang (Z) maka loyalitas penumpang (Y) nilainya adalah 2,713 artinya jika koefisien kepuasan penumpang (Z) bernilai 0 maka loyalitas penumpang (Y) bernilai positif 2,713.

2. Koefisien regresi untuk variabel kepuasan penumpang sebesar 0,463 yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan penumpang (Z) mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas penumpang (Y) KA Kaligung. Dengan kata lain dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel kepuasan penumpang (Z) sebesar 1 satuan, maka akan berdampak pada peningkatan variabel loyalitas penumpang (Y) sebesar 0,463. Sehingga semakin baik variabel kepuasan penumpang (Z) maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas penumpang (Y) pada KA Kaligung.

3.3.5.4 Uji Signifikansi

Pengaruh dari variabel kepuasan penumpang terhadap variabel loyalitas penumpang, dapat diketahui dengan melakukan pengujian menggunakan uji t. Nilai t *output* SPSS dapat dilihat pada kolom t, baris Kepuasan penumpang, tabel *coefficients (a)*.

Berdasarkan Tabel 3.49 di atas, dapat diketahui bahwa hasil t hitung sebesar 5,715. Nilai t hasil perhitungan tersebut digunakan untuk menentukan hasil dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Dengan melihat tingkat keyakinan interval dengan signifikan $\alpha = 0,05$ atau sangat signifikan 5%. Apabila nilai probabilitas signifikansinya berada di bawah nilai 0,05, maka secara signifikan variabel bebas (Z) memengaruhi variabel terikat (Y). Berdasarkan Tabel 3.53 di atas dapat diketahui bahwa nilai probabilitas signifikansi adalah 0,00 yang berada di

bawah 0,05 sehingga hipotesis 5 “Kepuasan penumpang berpengaruh positif terhadap loyalitas penumpang KA Kaligung” **diterima**.

2. Bisa juga dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Nilai t tabel diketahui dengan mencari df (*degree of freedom*) terlebih dahulu.

$$df = n - 2$$

$$= 100 - 2$$

$$= 98$$

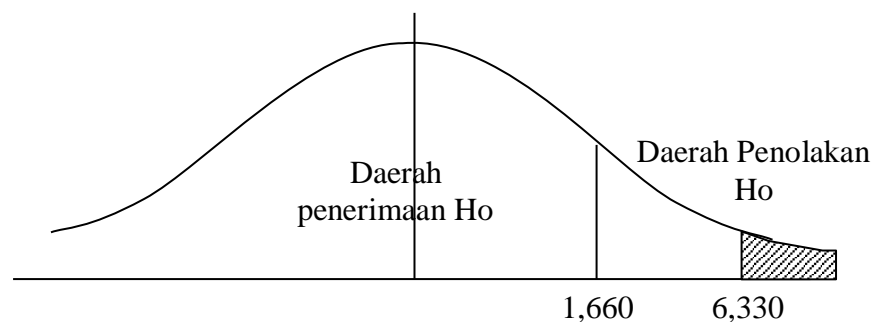
Dengan df sebesar 98, maka apabila dilihat dalam tabel t one-tail dengan signifikansi 5% diperoleh nilai t tabel sebesar 1,660

Penentuan kriteria sebagai berikut :

- a. Ho diterima apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya variabel kepuasan penumpang (Z) tidak memengaruhi variabel loyalitas penumpang (Y).
- b. Ha diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya variabel kepuasan penumpang (Z) memengaruhi variabel loyalitas penumpang (Y).

Nilai t hitung (5,715) > t tabel (1,660), maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Sehingga hipotesis 5 “Kepuasan penumpang berpengaruh positif terhadap loyalitas penumpang KA Kaligung” **diterima**. Untuk lebih jelasnya disajikan gambar berikut :



Gambar 3.5

Pengujian Hipotesis dengan t-test Variabel Kepuasan Penumpang Terhadap Loyalitas Penumpang

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

3.3.6 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Penumpang melalui Kepuasan Penumpang

Pada sub bab ini akan dilakukan uji mediasi menggunakan model Sobel-*test* pada mediasi/*intervening* variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap loyalitas penumpang (Y) melalui kepuasan penumpang (Z). Pengujian mediasi pada penelitian ini menggunakan bantuan *preacher tool* dengan cara *online* yang dapat diunduh melalui alamat <http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>. Hasil uji sobel *test* dapat diketahui berdasarkan tabel dibawah ini:

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.167	Sobel test: 3.48409823	0.01917282	0.0004938
b	0.400	Aroian test: 3.46047715	0.0193037	0.00053922
s _a	0.022	Goodman test: 3.50820973	0.01904105	0.00045113
s _b	0.102	Reset all	Calculate	

Gambar 3.6 Hasil Uji Sobel-Test Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Penumpang melalui Kepuasan Penumpang

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Dengan diketahui:

a = koefisien *direct effect* $X_1 \rightarrow Z$

b = koefisien *direct effect* $Z \rightarrow Y$

S_a = *Standart Error* dari koefisien a

S_b = *Standart Error* dari koefisien b

Berdasarkan uji sobel dengan menggunakan *Preacher's Tool* di atas, dapat diketahui nilai t hitung dari sobel test, aroian test, dan goodman test. Dalam penelitian ini, hasil perhitungan sobel yang digunakan adalah nilai sobel test, sehingga dapat diketahui bahwa nilai t hitung (3,484) > t tabel (1,6606) dan nilai p -value nya (0,0004938) lebih kecil dari taraf signifikansi (0,05), maka pengaruh yang diberikan oleh variabel mediasi tersebut signifikan. Selain itu berdasarkan uji signifikansi dari masing-masing regresi, maka variabel kepuasan penumpang dapat dikatakan sebagai variabel **mediasi penuh**.

3.3.7 Analisis Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Penumpang melalui Kepuasan Penumpang

Pada sub bab ini akan dilakukan uji mediasi menggunakan model Sobel-*test* pada mediasi/*intervening* variabel harga (X_2) terhadap loyalitas penumpang (Y) melalui kepuasan penumpang (Z). Pengujian mediasi pada penelitian ini menggunakan bantuan *preacher tool* dengan cara *online* yang dapat diunduh melalui alamat <http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>. Hasil uji sobel test dapat diketahui berdasarkan tabel dibawah ini:

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:	
a	<input type="text" value="0.551"/>	Sobel test:	<input type="text" value="2.61678481"/>	<input type="text" value="0.0551677"/>	<input type="text" value="0.00887623"/>
b	<input type="text" value="0.262"/>	Aroian test:	<input type="text" value="2.59445239"/>	<input type="text" value="0.05564257"/>	<input type="text" value="0.00947417"/>
s _a	<input type="text" value="0.078"/>	Goodman test:	<input type="text" value="2.63970404"/>	<input type="text" value="0.05468871"/>	<input type="text" value="0.00829785"/>
s _b	<input type="text" value="0.093"/>	<input type="button" value="Reset all"/>	<input type="button" value="Calculate"/>		

Gambar 3.7 Hasil Uji Sobel-Test Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Penumpang melalui Kepuasan Penumpang

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Dengan diketahui:

a = koefisien *direct effect* $X_2 \rightarrow Z$

b = koefisien *direct effect* $Z \rightarrow Y$

Sa = *Standart Error* dari koefisien a

Sb = *Standart Error* dari koefisien b

Berdasarkan uji sobel dengan menggunakan *Preacher's Tool* di atas, dapat diketahui nilai t hitung dari sobel test, aroian test, dan goodman test. Dalam penelitian ini, hasil perhitungan sobel yang digunakan adalah nilai sobel test, sehingga dapat diketahui bahwa nilai t hitung (2,6167) > t tabel (1,6606) dan nilai p-value nya (0,00887623) lebih kecil dari taraf signifikansi (0,05), maka pengaruh yang diberikan oleh variabel mediasi tersebut signifikan. Selain itu berdasarkan uji signifikansi dari masing-masing regresi, maka variabel kepuasan penumpang dapat dikatakan sebagai variabel **mediasi parsial**.

3.4 Pembahasan

Pembahasan ini dilakukan untuk menjawab seluruh pertanyaan pada rumusan masalah sehingga dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan serta harga terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada penumpang KA Kaligung. Hasil analisis yang telah dilakukan akan dijelaskan sebagai berikut.

Hipotesis pertama yang menyatakan “Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang KA Kaligung” telah terbukti. Penelitian Smith dan Swinehart (2001) terdahulu mengamati adanya hubungan yang kuat antara kualitas produk atau layanan dan kepuasan konsumen. Mereka menemukan bahwa persepsi konsumen akan kualitas merupakan variabel penting yang menentukan tingkat kepuasan. Pada penelitian ini variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan penumpang, hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,167. Koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan penumpang sebesar 0,167. Hasil pengujian tersebut diperkuat dengan hasil uji koefisien determinasi sebesar 36,5%, yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 36,5%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pada persepsi penumpang, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pada penumpang KA Kaligung. Selain itu hasil ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan Nurul (2018) bahwa “Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan”.

Hipotesis kedua yang menyatakan “Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang KA Kaligung” telah terbukti. Menurut Tjiptono (2006) secara sederhana istilah harga dapat diartikan sebagai jumlah uang (satuan moneter) dan atau aspek lain (non moneter) yang mengandung utilitas atau kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu jasa. Utilitas sendiri merupakan atribut atau faktor yang berpotensi memuaskan kebutuhan dan keinginan tertentu. Pada penelitian ini variabel harga berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan penumpang, hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi pada variabel Tarif sebesar 0,551. Koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel harga terhadap variabel kepuasan penumpang sebesar 0,551. Hasil pengujian tersebut diperkuat dengan hasil uji koefisien determinasi sebesar 33,4%, yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh variabel harga sebesar 33,4%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik harga pada persepsi penumpang, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pada penumpang KA Kaligung. Selain itu hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniasih (2012) yang menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis ketiga yang menyatakan “Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas penumpang KA Kaligung” telah terbukti. Kotler (2005) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan jaminan terbaik untuk menciptakan dan mempertahankan kesetiaan konsumen dan benteng pertahanan dalam menghadapi persaingan global. Pada penelitian ini variabel kualitas

pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel loyalitas penumpang, hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,096. Koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas penumpang sebesar 0,096. Hasil pengujian tersebut diperkuat dengan hasil uji koefisien determinasi sebesar 14%, yang menunjukkan bahwa variabel loyalitas penumpang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 14%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pada persepsi penumpang, maka akan cukup mempengaruhi tingkat loyalitas pada penumpang KA Kaligung. Selain itu hasil ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan Lyana (2016) bahwa “Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan”.

Hipotesis keempat yang menyatakan “Harga berpengaruh positif terhadap loyalitas penumpang KA Kaligung” telah terbukti. Pada penelitian ini variabel harga berpengaruh positif terhadap variabel loyalitas penumpang, hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi pada variabel harga sebesar 0,475. Koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel harga terhadap variabel loyalitas penumpang sebesar 0,475. Hasil pengujian tersebut diperkuat dengan hasil uji koefisien determinasi sebesar 29%, yang menunjukkan bahwa variabel loyalitas penumpang dapat dijelaskan oleh variabel harga sebesar 29%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik harga pada persepsi penumpang, maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas pada penumpang KA Kaligung. Selain itu hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan

oleh Maulana (2015), bahwa harga mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Hipotesis kelima yang menyatakan “Kepuasan penumpang berpengaruh positif terhadap loyalitas penumpang KA Kaligung” telah terbukti. Menurut Barnes (2003) untuk meningkatkan loyalitas, harus meningkatkan tingkat kepuasan setiap pelanggan dan mempertahankan tingkat kepuasan tersebut dalam jangka panjang. Pada penelitian ini variabel kepuasan penumpang berpengaruh positif terhadap variabel loyalitas penumpang, hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi pada variabel kepuasan penumpang sebesar 0,463. Koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kepuasan penumpang terhadap variabel loyalitas penumpang sebesar 0,463. Hasil pengujian tersebut diperkuat dengan hasil uji koefisien determinasi sebesar 25%, yang menunjukkan bahwa variabel loyalitas penumpang dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan penumpang sebesar 25%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pada persepsi penumpang, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pada penumpang KA Kaligung. Selain itu hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Khadafi (2009) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang kuat dan positif antara kepuasan pelanggan dan loyalitas.

Hipotesis keenam yang menyatakan “Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang KA Kaligung” telah terbukti. Hal ini dibuktikan dengan uji mediasi yaitu Sobel Test. Berdasarkan hasil sobel test tersebut dapat diketahui bahwa nilai t hitung (3,484) > t tabel (1,6606) dan nilai p -value nya (0,0004938) lebih kecil dari taraf

signifikansi (0,05), maka pengaruh yang diberikan oleh variabel mediasi tersebut signifikan. Dilihat dari jenis mediasi, maka variabel kepuasan penumpang ini dapat dikatakan sebagai variabel mediasi **penuh**. Sehingga untuk meningkatkan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang KA Kaligung salah satu caranya yaitu dengan meningkatkan kepuasan penumpang. Hal ini didukung oleh Kharisma, Anik (2014) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai mediasi. Sehingga Hipotesis keenam yang mengungkapkan “Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang KA Kaligung” **diterima**.

Hipotesis ketujuh yang menyatakan “Terdapat pengaruh positif antara harga terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang KA Kaligung” telah terbukti. Hal ini dibuktikan dengan uji mediasi yaitu Sobel Test. Berdasarkan hasil sobel test tersebut, dapat diketahui bahwa nilai t hitung (2,6167) $>$ t tabel (1,6606) dan nilai p -value nya (0,00887623) lebih kecil dari taraf signifikansi (0,05), maka pengaruh yang diberikan oleh variabel mediasi tersebut signifikan. Dilihat dari jenis mediasi, maka variabel kepuasan penumpang ini dapat dikatakan sebagai variabel mediasi **parsial**. Untuk meningkatkan pengaruh antara harga terhadap loyalitas penumpang KA Kaligung salah satu caranya yaitu dengan meningkatkan kepuasan penumpang. Sehingga Hipotesis ketujuh yang mengungkapkan “Terdapat pengaruh positif antara harga terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang KA Kaligung” **diterima**.

Hasil dari kategorisasi kualitas pelayanan dalam penelitian ini menunjukkan 70% variable kualitas pelayanan masuk ke dalam kategorisasi baik. Hasil dari rekapitulasi menunjukkan bahwa rata-rata yang didapatkan adalah 4,11 tetapi pada variabel kualitas pelayanan terdapat 7 kategori indikator yang berada di bawah rata-rata, yaitu pada fasilitas fisik secara visual, pengaturan tata ruang dalam gerbong, perhatian secara individu oleh petugas, pelayanan sesuai yang dikehendaki, kehandalan dan kecekatan petugas, kecepatan dan ketepatan petugas, dan pelayanan yang baik dan jelas oleh petugas.

Selanjutnya hasil dari kategorisasi harga dalam penelitian ini menunjukkan 53% variabel harga masuk ke dalam kategorisasi baik. Hasil dari rekapitulasi menunjukkan bahwa rata-rata yang didapatkan adalah 4,38 tetapi pada variabel harga ini terdapat 1 kategori indikator yang berada di bawah rata-rata, yaitu pada keterjangkauan lokasi stasiun.

Kemudian hasil dari kategorisasi kepuasan penumpang dalam penelitian ini menunjukkan 77% variable kepuasan penumpang masuk ke dalam kategorisasi puas. Hasil dari rekapitulasi menunjukkan bahwa rata-rata yang didapatkan adalah 4,20 tetapi pada variabel kepuasan penumpang ini terdapat 2 kategori indikator yang berada di bawah rata-rata, yaitu pada kesesuaian pelayanan dengan harapan, dan harga tiket sesuai dengan pelayanan.

Lalu hasil dari kategorisasi loyalitas penumpang dalam penelitian ini menunjukkan 62% variable kualitas pelayanan masuk ke dalam kategorisasi loyal. Hasil dari rekapitulasi menunjukkan bahwa rata-rata yang didapatkan adalah 4,27

dan semua indikator tidak ada yang berada di bawah rata-rata. Tetapi terdapat satu indikator yang sama dengan rata-rata yaitu pada merekomendasikan orang lain.